

～電話対応のスペシャリストを目指して～ 電話対応スキルアップ講座 基礎編・応用編

電話は企業と顧客を結ぶ重要なコミュニケーションツールの一つです。相手の顔が見えないため「声」のみで企業イメージを判断されることが多く、言葉遣いには十分な心配りが必要です。本講座では、電話の特性を理解したうえで、ロールプレイングを通して必要なスキルを身につけ、「分かっている」から「できる！」へと、即戦力をめざして取り組みます。

日時 2018年 **5月10日(木)**
基礎編 09:30～12:30
応用編 13:30～16:30

会場 広島商工会議所 2階 202号室
 広島市中区基町 5-44 ※駐車場・駐輪場はありません。

対象 新入・若手社員、電話対応のスキルを上げたい方

参加料 ・半日参加(基礎編、応用編いずれかのみ)
 会員(広島商工会議所) 5,140円、一般 10,280円
 ・終日参加
 会員(広島商工会議所) 10,280円、一般 20,560円

※テキスト代・消費税を含みます。
 ※1社より3名様以上が終日参加の場合、9,250円(一般 18,500円)に割引いたします。

申込方法 本申込書によりFAXにてお申込みください。

講座実施日の2週間前より順次、受講証と請求書を参加者に送付いたしますので、期日までに本所あて参加料をお振込みください。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたします。お早めにお申込みください。

講師

広島秘書学院

学院長 **平野 敏子氏**



◆プロフィール◆

専門学校の教務部長を経て、現職。秘書検定1級「文部科学大臣賞」をはじめ、ビジネス電話実践級(最上級)・他ビジネス系検定1級の「優秀賞」受賞者を多数輩出し、優秀な人材が多方面で活躍している。老舗温泉旅館を日本一に輝かせた実績があり、官公庁・企業・大学などで講演および研修等で活躍中。

理論を実践へと導くロールプレイングを交えた厳しさの中にも愛情あふれた指導には定評がある。秘書サービス接遇教育学会理事、日本秘書クラブ中四国支部長。

午前：基礎編

- I. 電話対応の基本
 ～ビジネス電話は会社の第2の顔～
 1. ビジネス電話とは何かをしっかりと理解する
 2. 電話対応の4つの心得
 3. 復唱の習慣化を徹底する
- II. 電話対応に必要な言葉遣い
 1. 敬語の基本と接遇用語
 2. クッション言葉
 3. 電話対応用語の練習(シートおよびパネル)
- III. 電話対応の実際① ～電話で人柄も伝わる～
 1. 感じのよい声とは(ボイストレーニング)
 2. 電話対応の第一印象とは
 3. 言い方の調子を習得する(ロールプレイング)
 4. 感じのよい電話のかけ方のポイント
 5. 明るくさわやかな電話対応の受け方と取り次ぎ方
 6. 失礼にならない基本的な伝言メモの書き方と事後伝達

午後：応用編

- I. 苦情を受けたときの対応の仕方と断り方
 1. 苦情とは
 2. 苦情発生の原因
 3. 誠意が伝わる苦情処理の仕方
 4. 相手を気遣った断り方
 - II. 電話対応の実際②
 1. ボイストレーニングと対応用語の練習
 2. さまざまな事例によるロールプレイングとフィードバック
 - III. 携帯電話のマナー
- まとめ

お問合せ・お申込先 広島商工会議所
 中小企業振興部 人材開発チーム 田上(たがみ)
 〒730-8510 広島市中区基町 5-44
 TEL(082)222-6651 FAX(082)222-6006
 E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

FAX 082-222-6006 電話対応スキルアップ講座 基礎編・応用編 参加申込書

(HP)

会社	名称			
	所在地	〒 -		
	TEL	() -	FAX	() -
	ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を発送いたします		
	業種			
備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般(該当を○印)			

氏名	参加される講座を○で囲んで下さい。	所属部署	役職
	基礎編・応用編 (午前) (午後)		
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)			

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします