

■ 会社の印象は、あなたの“電話応対力”に左右される！

「電話応対」レベルアップ講座 (基礎編)

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。しかしながら、「電話」による応対は、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、十分な気遣いや心配りが欠かせません。

本講座では、電話応対の心構えをはじめ、お客様に好印象を与える声や言葉遣い、電話の受け方・かけ方、ビジネスシーンに応じた具体的な応対法など、お客様との信頼関係を強固なものとする「電話応対スキル」を習得いただきます。電話応対の基本を再確認したい方のための基礎講座です。ぜひ多数ご参加ください！

1. 電話応対の基本

- (1) 電話の特殊性
- (2) 電話応対4つの心得

2. 好印象を与える「声」

- (1) 感じのよい声とは？
- (2) ボイストレーニング

3. 電話応対に必要な言葉遣い

- (1) 敬語の基本
- (2) 間違いやすい敬語
- (3) クッション言葉
- (4) 基本用語

4. 電話の受け方とかけ方

- (1) 受け方のポイント
- (2) かけ方のポイント
- (3) ロールプレイング

5. こんなときどうする？

- (1) ケース別対応のポイント
- (2) 質疑応答

6. まとめ

と き

平成22年 **6月23日(水)** 13時30分～17時

ところ

広島商工会議所 3階 306号会議室
広島市中区基町5-44 駐車場はありません。

参加料

会員(広島商工会議所) 5,000円、一般 10,000円
※当日ご持参ください。(テキスト代・消費税を含みます)

講師

(株)C's PORT

マナーインストラクター 犬山 奈保子 氏

◆プロフィール◆

大学卒業後、金融機関役員秘書、食品会社社長室勤務を経て現職。現在、企業や公的機関、カルチャースクール等でビジネスマナー(CS・接客・電話応対等)の指導・講義を行うほか、安田女子大学非常勤講師(担当科目:ビジネス実務演習)も務める。「楽しく分かりやすく！」を研修モットーに日々熱心な指導を行っている。ビジネス電話検定実践級(実務技能検定協会優秀賞受賞)、秘書技能検定1級(日本技能検定協会連合会会長賞受賞)。



申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください(講座実施日の3週間前より順次受講証をお送りいたします)。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

■本件に係る連絡先(お申込み先) ■ ■ ■ ■ ■

広島商工会議所 人材開発チーム【担当: 田中】

〒730-8510 広島市中区基町5-44

(082) 222-6691 FAX (082) 222-6006

E-mail: tanakaa@hiroshimacci.or.jp

FAX (082) 222-6006

広島商工会議所 人材開発チーム 田中行き

ビジネススキル基礎養成講座①

「電話応対レベルアップ講座(基礎編)」参加申込書

会社	名称	-----		
	所在地	〒 -----		
	TEL	() -	FAX	() -
	業種	-----		
	備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般 (該当を○印で囲んでください)		

氏名	所属部署	役職
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
-----	-----	-----
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。