

■ 営業部門を強力にバックアップ！

「営業事務スタッフ」養成講座

営業部門の後方支援として、顧客と直接的・間接的に接点を有する営業事務スタッフの役割が、従前に増して重要となってきています。本講座では、営業事務スタッフに求められる役割やマインドをはじめ、社内外からの信頼を高めるコミュニケーション能力、顧客を自社のファンにするワンランク上の電話応対術、事務改善に向けた具体策など、営業部門を強力にバックアップする“スキル”や“マインド”をグループ討議や演習を通して習得いただきます。営業の成果を確実なものとするノウハウが満載のすぐに役立つ実践講座です。ぜひ多数ご参加ください！

1. 営業事務スタッフに期待される役割と仕事

【 講義 & グループ討議 】

◎ 自分自身の役割を積極的に果たすために！

- (1) 営業事務スタッフに期待されること
- (2) 仕事の目標とお客様の評価
～顧客満足とサービスの価値！

2. 営業事務の仕事の楽しさ・やりがいと改善・工夫

【 講義 & 演習 】

◎ 与えられる仕事ではなく創り出す仕事！

- (1) 仕事の楽しさ(おもしろさ)とは？
- (2) 仕事に対する意識・行動
- (3) PDCAと仕事の改善・工夫

3. お客様や営業担当者との生産的なコミュニケーション

【 講義 & 演習 】

◎ 信頼と好感を獲得するために！

- (1) お客様や営業担当者から信頼と好感を得るために！
- (2) お客様や営業担当者との交流とストローク
 - ① ストロークの種類と効用
 - ② お客様や営業担当者どう関わるか？
- (3) 営業担当者との連携における注意点

4. 業績につながる電話応対実践トレーニング

【 講義 & ロールプレイング 】

◎ 企業のイメージアップと営業のサポート！

- (1) 営業における電話の役割
- (2) こんなときの対応ポイントと実習
- (3) クレーム電話への対応ポイント、応酬話法
- (4) クレーム電話のケーススタディ

5. まとめ

と き

平成22年 **11月12日(金)** 13時30分～17時

ところ

広島商工会議所 3階 307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)才感知創研究所 ひだき きょうこ
代表取締役・能力開発コンサルタント **肥田木 恭子氏**

◆プロフィール◆

兵庫県生まれ。武庫川女子大学文学部を卒業後、神戸信用金庫に入庫、社内インストラクターとして職員の教育に携わる。その後、日本マネジメント協会の経営コンサルタントを経て、1993年に(株)才感知創研究所を設立、現在に至る。接客研修やコミュニケーション研修、CS向上研修、営業事務スタッフ研修、職場リーダー研修などを得意とする講師として全国各地で活躍している。明快で実践的な指導に定評がある。

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

プロ意識・実務スキル養成講座①

「『営業事務スタッフ』養成講座」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O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。