

見えない相手に魅せる誠意 徹底習得！

「電話応対」210分トレーニング講座

「電話」は企業とお客様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・掛け方、ビジネスシーンに応じた具体的な応対法などを習得いただきます。電話応対のスキルを磨きたい方や電話応対の基本を再確認したい方、電話ならではの細やかな心配りや言葉の表現能力を磨きたい方のための実践講座です。

と き 平成23年 **6月3日(金)** 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(広島工議所) 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)キャップ
 人材育成コンサルタント・広島営業所長代理 **濱本ひとみ氏**
 (他アシスタント講師1名)

◆濱本氏プロフィール◆
 金融系企業にて、社員教育インストラクターとして、新入社員や中堅社員、管理職などの指導育成業務、教育計画の策定、接客応対マニュアルの作成業務等に従事。その間、業界の接客マナーコンクールにて全国優勝した経験を持つ。2009年に(株)キャップに入社、現在、同社の人材育成コンサルタントとして、官公庁や大学、企業等において指導・講義を行っている。接客接客対応や電話応対、クレーム対応などの指導を得意としている。「なぜ」を解消し、「気付き」を促し、「能力」を引き出す同氏の研修には定評がある。2011年より同社広島営業所長代理。



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

- 1. 電話応対の重要性を知る**
 - (1) 受話器を持った瞬間 あなたは代表者！
 - (2) 電話応対 6つの鉄則
- 2. 好感度を高める第一声**
 - (1) 「声」の印象を高める
 ～発声・発音・滑舌トレーニング～
 - (2) 自分の第一声に自信を持つ
- 3. 言葉遣いは心遣い**
 - (1) 言葉遣いを正確に
 - (2) クッション言葉を活用する
 - (3) 不快感を与える言い回しとは？
- 4. 感じの良い基本応対**
 - (1) 応対フローで基礎を固める
 - (2) 印象を高める電話の受け方
 - (3) 印象を高める電話の掛け方
- 5. 応用応対で習うより慣れろ！**
 - (1) 状況設定によるトレーニング
 - (2) 質疑応答
- 6. まとめ**

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』210分トレーニング講座 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○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。