

■■ 電話対応のスペシャリストを目指して、徹底指導！ ■■

# 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が、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、基礎編で電話対応の心構えをはじめ、お客様に好印象を与える声や言葉遣い、電話のかけ方・受け方の基礎を学び、応用編ではクレームの迅速な対応法など、お客様との信頼関係を強固なものとする電話対応術を習得いただけます。

## 基礎編：電話対応の基本【理論と実践】

### 1. 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
- (2) 電話対応の4つの心得
- (3) 復唱の習慣化
- (4) 電話対応の第一印象は第一声(名乗り)
- (5) 声の出し方(ボイストレーニング)
- (6) 電話対応用語の練習

### 2. 電話対応の実際① ～電話で人柄も伝わる～

- (1) 感じのよい電話のかけ方
- (2) 明るくさわやかな電話対応の受け方と取り次ぎ方
- (3) 失礼にならない基本的な伝言メモの書き方と事後伝達
- (4) ケーススタディによるロールプレイングとフィードバック

## 応用編：電話対応の応用【理論と実践】

### 1. 苦情を受けたときの対応の仕方と断り方

- (1) 苦情とは
- (2) 苦情の原因
- (3) 苦情客を顧客に変える苦情処理の仕方
- (4) 即答できないときの対応の仕方
- (5) 相手を気遣った断り方

### 2. 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) ケーススタディによるロールプレイングとフィードバック

### 3. 携帯電話のマナー

まとめ

と き

平成25年 **6月18日(火)** 9時30分～16時30分

( 基礎編 9時30分～12時30分 )  
( 応用編 13時30分～16時30分 )

と ころ

**広島商工会議所 2階 202号室**

※駐車場・駐輪場はありません。

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) 5,000円、一般 10,000円

・終日参加

会員(広島商工会議所) 10,000円、一般 20,000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、参加料を10%割引いたします。

講 師

**広島秘書学院 学院長 平野 敏子 氏**

◆プロフィール◆ 現在、国内唯一となる秘書検定1級指導機関「広島秘書学院」のトップとして、優れた人材を多数輩出するとともに、秘書検定の普及に尽力している。テレビ企画「添乗員がすすめる温泉旅館」で老舗温泉旅館を中四国1位に輝かせた指導実績を持つ。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支部長他要職多数。理論的に理解し、職場での実践へと導く、厳しさの中にも愛情あふれる指導に定評がある。



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2週間前より順次、受講証と請求書をお送りいたします。ご送付いたします請求書及び振込用紙により、指定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、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:竹村・福本】

〒730-8510 広島市中区基町5-44

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

E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

FAX No. (082) 222-6006 広島商工会議所 人材開発チーム 行

広島商工会議所「ビジネススキル基礎養成講座③・④」

## 電話対応スキルアップ講座 基礎編・応用編 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 ※該当する方を○で囲んで下さい			

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)		
-----	基礎編・応用編 (午前) (午後)		
-----	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。