

「見えない相手に魅せる誠意」が企業イメージをアップさせる！

電話対応スキルアップ講座 基礎編・応用編

本講座の基礎編では、電話対応の基本を学ぶことで不安や認識の甘さを取り除き、声の出し方や言葉遣いを見直し、**ワンランク上の配慮あふれる取り次ぎ対応を徹底習得**していただきます。
さらに応用編では、クレーム対応の原理原則を理解し、電話に飛び込んできたクレームに対して、**トラブルに発展させない誠意ある対応法をマスターし、電話が信頼への礎となるよう指導**いたします。

日時 平成27年 **5月12日(火) 9:30~16:30**

基礎編 9:30 ~ 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 どなたでも

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(18,500円)に割引いたします。

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、受講証と請求書を参加者にお送りいたします。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、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。

講師

(株)C's PORT

講師 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、食品会社社長至勤務を経て研修講師に転身。ビジネスマナーやコミュニケーション、キャリア開発を専門とし、企業や公的機関、学校等で研修・講義を行うほか、安田女子大学非常勤講師も務める。「楽しく！わかりやすく！役立つ！」研修をモットーとし、優しく熱心な指導には定評がある。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)JCDA認定 CDA(キャリア・デベロップメント・アドバイザー)

午前：基礎編

電話対応の基本を習得する

- 電話対応の基本
 - 電話対応の重要性
 - 電話対応4つの心得
- 好印象を与える「声」
 - 感じのよい声とは
 - ボイストレーニング
- 電話対応に必要な言葉遣い
 - 敬語の基本
 - 間違いやすい敬語
 - クッション言葉
 - 基本用語
- 電話の受け方とかけ方
 - 受け方のポイント
 - かけ方のポイント
 - ロールプレイング

午後：応用編

クレーム対応

- クレームの基礎知識
 - クレームに対する心構え
 - なぜクレームが発生するのか
- クレーム対応の基本スキル
 - クレーム対応の流れ
 - 話の聴き方
 - 誠意が感じられる伝え方
- クレーム事例・ロールプレイング
 - クレーム事例で考える
 - ロールプレイング

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 沼田
〒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 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

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)		
	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