

感じのよい電話対応で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29年 **5月11日(木) 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(一般 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

株式会社 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、食品会社社長室勤務を経て研修講師に転身。ビジネスマナー、キャリア開発、レジリエンスを専門とし、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！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)キャリアコンサルタント(国家資格)認定レジリエンス・トレーニング講師

## 午前：基礎編

- 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
  - 基本フレーズ
- 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
  - 誠意が伝わる表現力
  - ストレス対処(レジリエンス)
- 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 田上  
〒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(HP)