

電話対応スキルアップ講座 基礎編・応用編

電話対応は企業の品格と姿勢を表す重要なビジネスツールであるという事を再認識していただき、受話器の向こう側にいる見えない相手に、誠意と企業姿勢を魅せるための様々のスキルを学び、実習にてワンランク上の対応を確実に習得していただきます。応用編では、トラブルに発展させないクレーム対応について「初めの3分がその後に大きな影響を及ぼす」ことを理解し、対応の基礎と話術を学び、事例をもとにクレームをキッカケとした円滑な関係を築くためのトレーニングを数多く交え、確実にスキルアップを図ります。

日時 2019年 **5月9日(木)**
基礎編 09:30~12:30
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 新入・若手社員、電話対応のスキルを上げたい方

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 本申込書によりFAX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送付いたしますので、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。お早めにお申込みください。

講師

(株)キャリアレイズ

代表取締役

濱本ひとみ氏



◆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、社内教育計画の策定、各種研修指導を行う。1994年には、同業界における接客マナー体験コンクールで全国大会優勝。(財)実務技能検定協会認定サービス接遇準1級面接試験では審査員推薦優秀賞を受賞。現在は、産業カウンセラー、アンガーマネジメントコンサルタントの資格も活かしながら、人財育成コンサルタントとして、官公庁、医療福祉、大学、民間企業において人材教育に携わり、幅広い分野での研修指導を行っている。
 実習中心で、机上論ではなく現場重視の実践的な指導に定評があり高いリピート率を誇る。

午前：基礎編

1. 企業姿勢を表す第一声とは
 ~ その第一声で誠意が伝わりますか? ~
2. 電話対応 6つの鉄則
 ~ 当たり前を当たり前 ~
3. 品格を表す丁寧な言葉遣い
 ~ 「馴れ馴れしい」から「親しみやすさ」へ ~
4. ワンランク上の受け方・取り次ぎ方
 ~ いつもの対応にプラスの配慮をのせる ~
5. 実践！ロールプレイング
 ~ 「分かる」から「出来る」へ ~

午後：応用編

1. トラブルにつながる 3つの対応
 ~ その対応がトラブルを招く ~
2. クレーマーの 4タイプを理解する
 ~ お客様心理を理解する ~
3. クレーム対応 5原則を身に付ける
 ~ お詫びの真意、訊かずに聴く ~
4. 実践！クレーム対応ロールプレイング
 ~ 毅然と丁寧に！
 スムーズな対応をマスターする ~

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(たがみ)
 〒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

(HP)

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。