

電話応対トレーニング講座

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。相手の顔が見えないため、対応した一社員の「声」だけで企業全体の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必要です。本講座では、電話応対の心構えや言葉遣い、かけ方・受け方の基本からクレーム時の迅速な対応法までを学び、電話の特性を理論的に理解するとともに、“できる即戦力”をめざして取り組んでいただきます。

日時 令和3年5月13日(木) 13:30~17:00

場所 広島商工会議所 会議室
(広島市中区基町 5-44)
※駐車場・駐輪場はありません

受講料 広島商工会議所会員 8,800円 一般 17,600円

※1人あたり、テキスト代、消費税10%を含む

講師 広島秘書学院 学院長 平野 敏子 氏



◆プロフィール◆

専門学校の教務部長を経て現職。秘書検定1級「文部科学大臣賞」をはじめ、ビジネス電話実践級(最上級)・他ビジネス系検定1級の「優秀賞」受賞者を多数輩出し、優秀な人材が多方面で活躍している。理論を実践へと導くロールプレイングを交えた厳しさの中にも愛情あふれた指導には定評がある。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長。

カリキュラム

《基本編》電話応対の基本

I. 電話応対の基本

1. ビジネス電話の役割
2. 電話応対の心得と復唱の習慣化
3. 電話応対の第一印象は名乗りで決まる
4. 電話応対用語の練習

II. 電話応対の実践～電話で人柄も伝わる～

1. 感じのよい電話のかけ方、受け方、取り次ぎ方
2. 担当者不在時の対応処理

《応用編》電話応対の応用

- I. 苦情を受けたときの対応の仕方
 1. 苦情とは
 2. 苦情処理対応の手順と対応のポイント

まとめ

【新型コロナウイルス感染予防対策について】

マスクの着用や消毒液の設置、換気、ソーシャルディスタンス等の対策を講じます。また、グループワークを控え、スクール形式で実施予定です。なお、感染拡大の状況により講座内容は一部変更になる可能性があります。

申込方法

- ①別紙の申込書に必要事項をご記入の上、FAX(082-222-6006)にてお申し込みください。
 - ②講座実施日の2週間前より、「受講証」「請求書」「振込用紙」を送付いたします。
 - ③請求書に記載の期日までに、受講料をお振込みください。(振込手数料はご負担ください。)
- ◇会場定員数に到達次第、申し込み受付を終了いたします。
受付終了の際はホームページ(https://www.hiroshimacci.or.jp/training/business_school/)でお知らせいたします。

【申込み後の受講取消について】


受講を取消される場合は、必ず開講日前日(17:00)までにご連絡ください。それ以降は、受講料の返金はいたしかねます。お振込みがまだの場合でも全額負担となりますので予めご了承ください。

お問合せ先

広島商工会議所 中小企業振興部 人材開発課 担当:田上(たがみ)

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

URL:https://www.hiroshimacci.or.jp/training/business_school/


FAX 082-222-6006
電話対応トレーニング講座 参加申込書

(HP)

会社名			広島商工会議所会員 ・ 一般 (該当を○印で囲んでください)	
	所在地	〒	業種	
連絡先	TEL()	-	FAX ()	-
担当者	氏名			役職 部署
	Email	@		
お申し込みのきっかけ (該当を○印で囲んでください)		DM(ダイレクトメール)	・	広島商工会議所 HP
		広島商工会議所所報	・	その他()

(ふりがな) 受講者名		所属部署	役職	性別
①				
②				
③				
④				
⑤				
⑥				
受講料	@	×	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・情報提供に使用する他、講師および講師所属企業に提供する場合がございます。

※講座の中止または延期の場合は、担当者宛てにご連絡いたします。