

～顧客満足につなげるための～

# 電話応対・ビジネスコミュニケーション強化セミナー

**電話応対力やビジネススキルをさらに高めたい方の研修としてオススメです！**

この研修は、集合研修で受講して頂きます。なお、集合研修は感染防止対策を行った上で実施いたします。

※新型コロナウイルス感染状況によりオンラインや、中止等へ変更となる場合がございます。予めご了承願います。

ご出席の際はマスク着用、入室時の検温・除菌スプレーの使用、当日体調がすぐれない方はご出席をお控えください。

**開催日** 2023年 5月10日(水) 13:00～16:00  
「もしも検定4級」受験 16:15～16:55  
※ 受講申込締め切り 4/24(月)

**会場** 岐阜商工会議所 岐阜市神田町2丁目2番地

**受講料** 一般 5,500円(税込) / 会員 3,300円(税込)

※受講料は、お申込み頂きましたら請求書をお送りいたします。4月24日(月)までに指定された銀行にお振込み願います。振込手数料は受講者様でご負担願います。当日現金での受け入れはいたしません。  
※集合研修の時は、「もしも検定4級」の受験があります。  
※ご入金後のキャンセルは返金できない場合がありますのでご了承願います。

**講師**



チェンズプランニング  
代表 桑波田 千恵 氏

## 【研修内容】 オリエンテーション 電話応対の基本

- ・ビジネスシーンにおける電話応対マナーの重要性
- ・好感の持てる電話応対のポイント

## 応対力を上げるコミュニケーション力

- ・信頼関係を築く共感力
- ・相手に話をさせる聴き方
- ・分かりやすい説明の仕方と話し方の構成(実践練習)

## ロールプレイング

- ・会社の印象を左右する電話の第一印象
- ・好感度の高い名乗り方
- ・相手に届く声を出す発声・発音
- ・各シチュエーション別応対の仕方
- ・正しい手順と具体的な応対方法(電話中・不在・休暇・外出等)

◎もしも検定4級受験(集合研修時のみ)

## 【講師プロフィール】

企業での窓口対応の経験と知識を活かし、平成14年からビジネスマナー講師として活動し、平成19年に事務所を設立。現在ではコミュニケーションを大切にされた参加型・体感型実践型の研修スタイルと必ず身に着く独自のトレーニング方法が好評で登壇回数は年間200回以上。また平成26年度の電話応対コンクール全国大会の審査委員を務め、現在全国で活躍中！

電話応対技能検定(もしも検定)指導者級保持者

※ただし講師はやむを得ない場合、他講師(ユーザ協会専任講師)が担当いたします。ご了承願います。

**定員** 40名 ※お申し込み状況により3名以上のご参加は要相談となることがあります。

**【受講申込書】** 下記にご記入後FAXでお申込ください **FAX送付先 → (058)213-0165**

事業所名				<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 岐阜商工会議所会員	<input type="checkbox"/> ユーザ協会会員
事業所ご住所	〒					
ご連絡責任者名	メールアドレス	@	ご連絡先	TEL		
				FAX		
参加者名	フリガナ ( )					
参加者名	フリガナ ( )					

※ご記入いただいた情報は、岐阜商工会議所及びユーザ協会からのセミナー等ご連絡のために利用するほか、参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。

【お問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 岐阜支部 TEL 058-213-0120