

電話応対を強化したい方のためのフォローアップ研修

新入社員研修を受講された方のフォローアップや応対力を高めたい方の実践研修としてオススメです！

2019年

開催日 5月21日(火) 13:30～16:30

会場 岐阜商工会議所 5階 議員総会室
(岐阜市神田町2丁目2) ※公共交通機関の利用を推奨しています。

受講料 一般 2,000円(税込) / **会員1,000円(税込)**

受講料は当日、受付にて現金でお支払いください。
領収書をお渡しいたします。



チェシースプランニング
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の重要性 ・会社の代表としての心構え
- ・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

- ・コミュニケーションスキル ・聴く力と顧客満足度を上げる質問の仕方
- ・分かりやすい説明の仕方とは何を話すか、どう話すか ・話し方の構成(実践練習)
- ・伝えたと伝わったには違いがある

ロールプレイングⅠ ～模擬電話機を使った実践練習～

- ・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・発音トレーニング

ロールプレイングⅡ

- ・正確な電話の取次ぎ方トレーニング ・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)

【講師プロフィール】

企業での窓口応対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したい参加型・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(もしもし検定)指導者級保持者

定員 50名

※定員になり次第、締め切らせていただきます。

【受講申込書】 下記にご記入後FAXでお申込ください FAX番号 (058)267-7344

事業所名	連絡責任者		
事業所所在地 〒			
会員区分 *該当するものを○で囲んでください。			
1. 岐阜商工会議所会員		2. ユーザ協会会員	3. 一般
電話番号		FAX番号	
受講者名1	ふりがな()	受講者名2	ふりがな()
受講者名3	ふりがな()	受講者名4	ふりがな()

※申込書にご記入いただいた個人情報は、セミナーなどの案内等の利用以外に使用または第三者に提供することはありません。

【お問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 岐阜支部 南 TEL 058-213-0120
岐阜商工会議所 中小企業相談所 相談課 山田 TEL 058-264-2135