

電話応対を強化したい方のための フォローアップ研修

【開催日】
平成29年5月18日(木)
13:30～16:30

【会場】 みんなの森 ぎふメディアコスモス 「考えるスタジオ」

住所：岐阜市司町40-5

バスでお越しの場合 ◆ 「メディアコスモス前」バス停下車すぐ ◆ 「市民会館・裁判所前」バス停下車すぐ

◆ 「メディアコスモス・鶯谷高校口」バス停より徒歩3分

車の場合 30分/100円 ※館内利用者は入庫後2時間まで無料

【受講料】 一般 2,000円 / 会員 1,000円(税込) 【定員】 50名

講師 チェーズプランニング 代表 桑波田 千恵 氏

企業での窓口応対の経験と知識を活かし、平成14年に(株)NTTマーケティングアーク岐阜にビジネスマナー専属講師として抜擢される。平成19年には独立し、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。

上場企業から地元企業への研修を中心に、電話応対のオリンピックともいわれる電話応対コンクールでは全国大会の審査委員を務めた実績もあり全国で活躍中。

電話応対技能検定(もしもし検定)指導者級保持者



カリキュラム

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いての電話応対の重要性
- 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

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

応対力を上げる基礎力

- 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)
- 良い聴き方とは
- 伝えたと伝わったには違いがある
- 顧客満足度を上げる質問の仕方

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
- 声を変える発声・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)

○振込先銀行：十六銀行今沢町支店普通口座 1293174

○口座名義：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会岐阜支部

※振込手数料は受講者様ご負担とします。請求書をご希望の方はご連絡ください。当日、現金でお支払の場合は領収書をお渡します。

【受講申込書】

下記にご記入後FAXでお申込み下さい FAX番号 058-267-7344

事業所名	連絡責任者名		
事業所住所	〒	<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
電話番号		FAX番号	
受講者名	ふりがな()	受講者名	ふりがな()
受講者名	ふりがな()	受講者名	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。

【お問い合わせ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 岐阜支部 事務局 TEL058-213-0120