

ワンランク上の対応で広げるビジネスチャンス!! おもてなし 電話対応研修

お客様から寄せられる様々なお問い合わせにスムーズに対応するためには、対応品質の向上が欠かせません。本研修では、接遇の質を高め、企業内のマナーや技術を向上させるだけでなく、お客様への「おもてなし」の心を養い、好感度の高い対応の修得を目指すため、言葉遣いやお客様への要望の聞き取り方・効果的な伝え方等について学び、企業の人財力を高めます。

初めてお仕事で電話対応をされる方や言葉遣いに自信のない方、対応スキルをさらに高めたい方におススメです！この機会に是非、ご参加ください。

※「応用編」を受講された方の中から4名の方を(公財)日本電信電話ユーザ協会が開催する「電話対応コンクール松山地区大会」へ当研修会の代表として推薦させていただきます。

< 基礎編 >

- 入社後、電話を取るのが一番苦手でしたが、この研修に参加してからは率先して取れるようになりました。
- 普段の対応で悩んでいたことを解決できました。
- 今までできていたようでできていなかった電話対応・敬語について学ぶことができ、これからの電話対応に活かしていきたいと思えます。

< 応用編 >

- 電話対応のスキルがどんどん身に付き、自信になりました。
- 電話対応の大切さを以前よりも知ることができ、普段の仕事で意識できるようになりました。
- 自分の電話対応の癖などを知ることができました。仕事でも以前より言葉遣いや声のトーン等を意識して電話を受けるようになり、参加して良かったです。
- 電話での会話の仕方を文章にすることで学ぶことも多く、仕事に活かせるところがたくさんありました。

日 時

基礎編 (全2回)

第1回：平成30年6月6日(水)

13時30分～17時00分

第2回：平成30年6月13日(水)

13時30分～17時00分

応用編 (全3回)

第1回：平成30年6月20日(水)

13時30分～17時00分

第2回：平成30年6月27日(水)

13時30分～17時00分

第3回：平成30年7月4日(水)

13時00分～17時00分

※お申込みは「基礎編」、「応用編」または「基礎編・応用編」からお選びください。

※「応用編」は、基礎が身に付いている方、今回「基礎編」を受講される方、または、過去に当研修を受講された方が対象です。

場 所

松山商工会議所5階 大ホール

松山市大手町2丁目5-7

※当会館には駐車場はございません。お越しの際は公共交通機関をご利用いただくか、近隣の有料駐車場をご利用ください。

研 修 内 容

裏面カリキュラムをご覧ください。

講 師

テルウェル西日本株式会社 四国支店

研修担当部長 橘 恵利子氏

定 員

基礎編：50名 応用編：20名

※定員になり次第、締め切らせていただきます。

受 講 料

会 員	基 礎 編	3,000円
	応 用 編	3,000円
	基礎編・応用編	4,000円
非 会 員	基 礎 編	6,000円
	応 用 編	6,000円
	基礎編・応用編	8,000円

※上記はお1名様あたりの金額(消費税込み、テキスト代含みます)です。

※当日キャンセルの場合は、受講料を全額いただきます。

※受講料は、お申込み確認後、ご請求させていただきます。

※当研修は、受講料の一部を助成する『松山市人材育成事業補助金』制度(要件あり)の申請ができる場合があります。ただし、松山市内に事業所がある中小企業者に限ります。補助金の申請をご検討の方は、必ず松山市地域経済課(TEL：948-6783)へご連絡下さい。

お 申 込 み 方 法

裏面申込書へ必要事項をご記入の上、5月28日(月)までに当会議所にてFAXにてお送りください。

お 問 い 合 わ せ 先

松山商工会議所 地域振興部

住 所：松山市大手町2丁目5-7

TEL：941-4111 / FAX：947-3126

主 催：松山商工会議所・(公財)日本電信電話ユーザ協会松山地区協会

カリキュラム

★ 基礎編 ★

おもてなしの心を高め、好感度の高い対応を身に付ける！

【第1回】

電話の対応の基本を身に付ける！

- ・電話対応は「会社の顔」である ・IT化における電話の役割
 - ・電話対応と対面対応の違いと共通点 ・電話対応の心構え
 - ・感じの良い会話（傾聴力・伝達力を磨く）
 - ・受けるマナー、取り次ぐマナー、かけるマナー ・表情、ボイストレーニング
- ※ 研修用電話機を使用したロールプレイング

【第2回】

電話対応での課題を克服して基礎応対力をアップ！

- ・前回の振り返り ・ボイストレーニング
 - ・明るく爽やかな名乗り方 ・スムーズな取り次ぎ方
 - ・機転を利かせた不在対応 ・伝言メモの書き方
 - ・問い合わせへの対応（応えられる時、応えられない時）
 - ・アポイントメントの取り方 ・販売勸奨
 - ・現在の業務における電話対応についてのアドバイス
- ※ 研修用電話機を使用したロールプレイング

★ 応用編 ★

お客様の気持ちに寄り添い、より満足感を高める対応を目指す！

【第1回】

クレーム電話対応の基本を身に付ける！

～お客様の気持ちを受け止め、信頼関係を取り戻す～

- ・クレームは企業を成長させる情報源
- ・クレーム発生メカニズム
- ・クレーム対応の基本
- ・Eメールでのクレームのポイント等
- ・電話対応コンクールの問題説明

【第2回】

今年の電話対応コンクールの問題を使用し、スクリプト（台本）を作成することで、「簡潔で分かり易く、機転を利かせた対応」を習得する！

- ・表情トレーニング ・ボイストレーニング
- ・スクリプトを作成し、トーク練習
- ・審査基準に則り、スクリプトのチェック

【第3回】

成果発表（4名推薦）

- ・作成したスクリプト（台本）を発表
- ・講師より講評

----- 切り取らずA4サイズのまま送信してください -----

◎『おもてなし電話対応研修』申込書

5/28(月)締切

FAX: 947-3126

松山商工会議所 地域振興部 行

事業所名		業種	
担当者名		E-MAIL	
住所	〒 -		
TEL	-	FAX	-

ふりがな 受講者氏名	年齢	性別	*選択コース <small>該当するコースに☑してください</small>	所属部署	現在の担当業務
				在籍年数	現在の職務経験年数
		男・女	<input type="checkbox"/> 基礎編 <input type="checkbox"/> 応用編 <input type="checkbox"/> 基礎編・応用編	年	年
		男・女	<input type="checkbox"/> 基礎編 <input type="checkbox"/> 応用編 <input type="checkbox"/> 基礎編・応用編	年	年

【基礎編を受講される方】現在の業務における電話対応での課題についてお聞かせください(言葉遣い、不在時の対応の仕方等)
※ いただきました課題を参考に研修を行うほか、第2回目の最後に先生からアドバイスをいただくことができます。ぜひ、ご記入ください。

【応用編を受講される方】クレーム対応でのお悩みや課題についてお聞かせください(苦手に思っていること、対応の仕方等)
※ いただきましたご意見を参考に研修を行うほか、先生からアドバイスをいただくことができます。ぜひ、ご記入ください。

()

()

*選択コースの「応用編」は、基礎が身に付いている方、今回「基礎編」を受けられる方、または、過去に当研修を受講された方が対象です。

※ ご記入いただきました記載事項は、当事業に利用するほか、(公財)日本電信電話ユーザ協会の電話対応コンクール、当研修における講師資料、調査分析に利用することがあります。

※ お申込みいただきました方には、後日、ご案内をお送りいたします。