

ご閲覧下さい。

海邦総研ビジネスセミナー

電話対応セミナー



～ 電話対応の基本を徹底マスター！！ ～

日時

平成20年5月22日(木) 午後1時30分～午後5時 (開場:午後1時)

場所

株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】
〒900-0015 那覇市久茂地三丁目29番62号

講師

安田 ひろみ (弊社人材開発部 研修インストラクター)

セミナーのねらい

ビジネスにおいて電話は非常に重要で、スピーディーかつ正確・丁寧な電話対応が求められます。電話は、「声だけでおこなう」コミュニケーション手段であり、表情や身振りなどは相手に伝わりません。本セミナーでは、好感もてる話し方や声の表情で相手に良いイメージをもってもらい、**電話1本で会社のファン**になっていただけるよう、各種ロールプレイングを交えた実践形式で電話対応の基本を学んでいただきます。

◆本セミナーは、このような方におすすめです！！

- 新人・若手社員で、まだ電話対応に慣れていない方
- 電話対応がちょっと苦手と感じている方
- 電話対応の基本を学びたい方 など

セミナープログラム

1. 電話対応の基本

- (1) ビジネスマナーの重要性
- (2) 電話の特性:声だけ、一方的、要コスト
- (3) ビジネスで使う携帯電話の注意点

2. あなたの印象は？

- (1) 第一声の言葉、あいさつ
- (2) 声のトーン・スピード、話すテンション、表情
- (3) 敬語の基本・応用・活用編
- (4) 電話対応のNGワードとは？

3. 効果的な電話の受け方・かけ方

- (1) 上手な電話の受け方【ロールプレイング】
 - ☎ ベルが鳴ったら…

☎ 電話の取次ぎ方

- ・取次ぐ相手が不在の場合は？
- ・電話中、会議中、来客中の対応
- ・社員の家族からの電話

☎ 電話メモの取り方

- (2) 上手な電話のかけ方【ロールプレイング】
 - ☎ アポイントのとり方
 - ☎ 伝言を頼む際のポイント

4. クレーム電話の基本対応



あなたの未来をぐ〜っとサポート！

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください

講師紹介

安田 ひろみ (やすだ ひろみ)

97年 社会保険労務士資格取得、98年～2000年沖縄タイムスで『社会保険Q&A(共著)』のコラムを担当
 99年 厚生労働省 外郭(財)21世紀職業財団沖縄事務所で雇用管理アドバイザーとして勤務
 05年 株式会社海邦総研入社
 人材開発部 研修インストラクター
 社員研修、接客マナー研修、患者応対接客研修、労働法関係研修等を担当

お申込み方法・受講料など

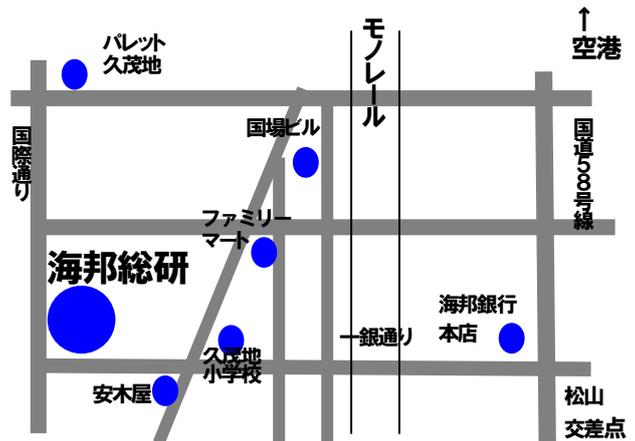
【お申込み方法】 受講申込書をご記入の上FAXでお申込みください。お申込み次第、受講票と請求書を郵送いたします。

【受講料】 1名さまにつき **会員: 5,250円**
非会員: 7,350円
 (消費税込み)

※ 主催者、講師の諸般の都合により開催中止の場合もございます。

【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部
 担当: 安田・名護
 TEL: 098-869-8732、8729
 E-mail: jinzai@kaiho-ri.jp
 URL: <http://www.kaiho-ri.jp/>
 申込書はホームページからも印刷が可能です。

会場案内図



ご協力をお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用頂くか、バス、タクシー、モノレール等をご利用ください。

*** 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください ***

セミナー受講申込書

お申込日 平成20年 月 日

平成20年5月22日(木) 電話対応セミナー ～電話対応の基本を徹底マスター!!～		海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印で囲んでください (会 員 ・ 非 会 員)	海邦銀行お取引店舗 【取引店名: 支店】
会社名 ※正式名称をご記入ください		ご連絡担当者	
代表者名		お名前	
会社所在地(〒 -)		部署・役職名	
TEL:	FAX:	e-mail:	
受講者名	所属部署名	入社年数	
フリガナ			
フリガナ			
フリガナ			

※個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。