



【ビジネススキルアップ講座】 **“^{えこえ}笑**”でつくる！ 会社のファンと自社ブランド！！

電話応対集中トレーニング

～ 基本をトコトン学ぶ！ 180分 ～

日時 2013年 7月 23日 (火) 10:00～13:00 (開場 9:30)

場所 株式会社 海邦総研 研修室【那覇市久茂地三丁目29番62号(海邦銀行松尾支店 3階)】

講師 安田 ひろみ (弊社 人材開発部 チーフインストラクター)

セミナーのねらい

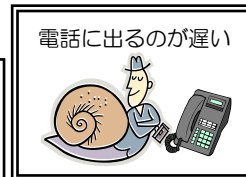
**“あなたの“声”は“会社の顔”
好感を与える電話応対スキルを実践形式で習得いたします！**

ビジネスにおいて“電話”は最も良く使われる連絡手段。スピーディーで正確かつ丁寧な電話応対は、業務の効率化はもちろん、会社のイメージアップ、会社の信用度アップにもつながります。また、電話は“声”だけのコミュニケーション手段。表情や身振りは伝わらず、“声の表情”が主役です。「聞く・話す・伝える」といった場面ごとにポイントをおさえ、対応することで一段と対応レベルが上がります。

本セミナーでは、会社の“ファン”になっていただける電話応対の基本から各種ロールプレイングを交えた実践形式で“シッカリトコトン！！”学んでいただく 180分のカリキュラムです。

◆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、まだ電話応対に慣れていない方
- 電話応対をちょっと苦手だと感じている方
- 電話応対の基本を学びたい方 など



セミナープログラム

1. あなたの応対で“会社”のイメージが決まる

- (1) チェックリストで応対レベルをチェックする！
- (2) 信頼される電話応対とは
- (3) 電話の特性(声のコミュニケーション・一方的・要コスト)

2. 電話応対の『声力』のレベルアップ

- (1) 第一印象の重要性
 - ・声のトーン・スピード、話すテンション、声の表情
- (2) 聞きとりやすい声：発声・発音トレーニング
- (3) 「出かた」「終わりがた」の統一

3. 『言葉力』と『説明力』のレベルアップ

- (1) 安心と信頼を与える言葉づかい
- (2) 敬語とクッション言葉を使いこなす
- (3) 簡潔に要点を押さえた説明法

4. 総合ロールプレイング

- (1) 効果的な電話の受け方、かけ方、取り次ぎ方
- (2) 聴き方は「復唱」上手が決め手
- (3) 録音フィードバック：これがあなたの応対レベル
※ ロールプレイングを録音し、各自の強み・弱みをチェックしていただきます

5. まとめ&質疑応答

凡事徹底 当たり前のことを当たり前に
やり続けることの大切さと難しさ

さらに“1日”で電話応対に強くなる！

～ 基本スキルからクレーム応対まで ～

同日、7月23日(火) 14:00～17:00 開催予定

実践！クレーム応対力強化研修《第2回：電話(非対面)応対編》



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



海邦総研
Kaiho Research Institute, Ltd.

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)

新入社員研修、若手社員研修、接遇マナー研修、電話対応研修、CS研修、クレーム対応研修、コミュニケーション研修、ハウ・レン・ソウ研修、社内インストラクター養成講座、OJT研修

【医療機関者向け】患者対応研修

【人事担当者向け】労働法関係研修、社会保険研修、年金セミナー等を担当

【公職等】沖縄県社会保険労務士会理事(平成15年～現在)

お申込み方法・受講料など

【お申込み方法】

下記申込書へご記入のうえ、FAXにてお申込みください。
後日、受講票と請求書をお送りしますので、受講料をお振込みください。

【受講料】(お一人様/資料代、消費税込み)

会員 : 4,200円 非会員 : 6,300円

- ※ お振込み後、セミナー開催日の前日までにキャンセルされる場合は、受講料を全額ご返金いたします(手数料はお客様ご負担となります)。
- ※ セミナー当日のキャンセル・ご欠席はご返金いたしかねますのであらかじめご了承ください。
- ※ 参加者数、天候等の事情により開催を中止する場合がございます。申込書にはご連絡先を必ずご記入ください。

【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部

TEL: 098-869-8728、8700 (担当: 安田・屋比久)

http://www.kaiho-ri.jp/※HPのセミナー情報もご覧ください

会場案内図



ご協力のお願い

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 2013年 月 日

2013年7月23日(火) 10:00~13:00 電話応対集中トレーニング ~ 基本をトコトン学ぶ! 180分 ~		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 【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:	
フリガナ	所属部署名	入社年数	
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。

