



【ビジネススキルアップ講座】 **“笑声”** 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

2015年 7月 24日(金) 14:00～17:00 (開場 13:30)

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) チェックリストで対応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:これがあなたの対応レベル
※ 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より続けることの大切さと難しさ



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

