

# かいぎんビジネスセミナー



## 《2016年度》新入社員研修フォローアップシリーズ

～基本から表現力まで身につく!!～ 電話応対集中トレーニング



### 新入社員・若手社員の皆さま!!

- ☑ ビジネス電話で「もしもし」から会話を始めていませんか？
- ☑ 電話しながらメモやペンを探していませんか？
- ☑ リラックスした姿勢や、他のことをしながら電話応対していませんか？
- ☑ 伝言を受けた後、うっかり「伝え忘れ」がないですか？
- ☑ 受話器を置くとき、「ガチャン」と切っていませんか？

“電話”は重要なビジネスツールのひとつ。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、信用度アップにもつながります。電話応対は、表情や身振りが伝わらないため、「声の表情」が主役。そのため、「聞く・話す・伝える」といった場面ごとでのポイントをおさえることで、一段と応対レベルが上がります。

本セミナーは、新入社員・若手社員向けに、“ロールプレイング”(実習)形式を多く取り入れ、“笑声”で会社のファンと自社ブランドをつくるため、しっかり“トコソ!”学んでいただく3.5時間(210分)です。

日時：2016年7月14日(木) 13:30～17:00 (開場：13:00)

講師：安田ひろみ (弊社 人材開発部 次長 チーフインストラクター)

場所：沖縄海邦銀行 本店 2階ホール (那覇市久茂地2-9-12)

### 本セミナーは、このような方へおすすめてです!

- 2016年度の新入社員、中途採用者、若手社員 など

このセミナーは、ビジネス倶楽部 会員様  
『受講料 無料』の対象セミナーです。

## 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、テンション、表情
- (2) 聞きとりやすい声のための発声トレーニング
- (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  
や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

## 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 次長 チーフインストラクター)
- 新人・若手社員研修、中堅社員・管理職研修、待遇・CS向上研修、電話対応研修、クレーム対応研修、ハウレン・ソウ研修、コミュニケーション研修、コーチング研修、OJT研修、インストラクター養成講座等を担当する
- 【医療・介護機関者向け】患者応対接客研修
- 【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
- 【公職等】沖縄県社会保険労務士会 理事(平成15年～現在)

## お申し込み方法・受講料など

### 【お申し込み方法】

下欄「**セミナー受講申込書**」へご記入のうえ、**FAX**でお申し込みください。後日、受講票をお送りいたします。

### 【受講料】1名様につき/資料代・消費税込み

※ 会員：無料 (ただし、1社2名様まで)

※ 非会員：12,960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(手数料はおお客様負担となります)。
- ※ 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。
- ※ 諸般の事情等により、セミナーを中止する場合がございます。連絡先の電話番号を必ずご記入願います。

### 【お問い合わせ】株式会社海邦総研 人材開発部

TEL:098-869-8732、8700(担当:安田・知念)  
<http://www.kaiho-ri.jp> ※HPのセミナー情報もご覧ください

## 会場のご案内

### 沖縄海邦銀行 本店 2階 ホール

所在地：那覇市久茂地2-9-12



### <ご協力のお願>

※ ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用いただくか、バス・タクシー・モノレール等の交通機関の利用をお願い申し上げます。

\*\*\* 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信願います。\*\*\*

## セミナー受講申込書

お申込日 年 月 日

2016年7月14日(木) 13:30~17:00 <<2016年度>> 新入社員研修 フォローアップシリーズ ~基本から表現力まで身につく!!~ 電話対応集中トレーニング		ビジネス倶楽部会員 ※O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】
貴社名		TEL :	
		FAX :	
住所: (〒 - )		メールアドレス:	
	ご芳名	部署/お役職	
申込 責任者	フリガナ		
参加者	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。