

電話応対スキルアップ研修

笑顔がイメージできる明るい応対、簡潔で無駄がない応対、お客様のニーズに合った臨機応変な応対をどのように実践するか、具体的に確認していきます。研修後には電話応対に自信を持ち、顧客満足度を高める「声の接客」ができることを目指します。

日時	2021年12月8日(水) 13時～17時
会場	道特会館 5階 (札幌市中央区北2条西2丁目26番地 仲通り東向き)
対象者	新人からベテランの方までどなたでも。(特に次の方にお勧め) ・ビジネス電話のマナーを再確認したい方 ・電話応対のスキルアップを図りたい方 ・電話応対に苦手意識がある方
定員	25名(先着順) ※満員になり次第、締め切り。(ホームページに掲載)
参加費	特別会員様 3,300円/人 一般会員様 5,500円/人 非会員様 8,800円/人 参加費は、研修実施後にお送りする請求書にてお振込下さい。(事前お振込不要)
お申込	別紙申込書にご記入の上、FAXにてお申込下さい。順次、受講票をお送りいたします。 ※新型コロナウイルス感染症対策につきましては別紙をご覧ください。

カリキュラム

- 好印象を与える声づくり【講義・実習】
 - 発声・発音
 - 滑舌トレーニング
- 信頼感を与える聴き方・話し方【講義・実習】
 - 信頼感を与える聴き方・話し方のポイント
 - 「わかりやすさ」を作る要素
- サービスの質を高める電話応対【講義・実習】
 - 第一声の重要性
 - 確実性を高める復唱確認 ～間違いやすい数字・アルファベットなど
 - 時間感覚の落とし穴
 - 好印象を与えるクロージング
 - 状況に応じた対応
- クレーム対応のポイント【講義・実習】
 - 顧客心理の理解
 - 誠意が伝わる話し方・聴き方
 - 円満解決の決め手！お詫び表現力を磨く

【講師紹介】 岡本 真なみ 氏



北海道大学経済学部経営学科卒。接客コンサルタント。全国の金融機関、地方公共団体、ホテル、病院などを対象とした接客研修や顧客満足度調査を多数実施。お客様から選ばれた組織づくり・人づくりの提案を行っている。

- ・日本マナー・プロトコール協会認定講師
- ・日本話しことば協会認定講師
- ・日本アンガーマネジメント協会認定アンガーマネジメントコンサルタント
- ・日本ケアフィット共育機構認定五つ星ケアフィットマイスター
- ・日本ホスピタリティ推進協会認定ホスピタリティコーディネーター

【お問合せ】 株式会社北海道二十一世紀総合研究所 北洋ビジネスクラブ事務局
 札幌市中央区大通西3丁目11番地 北洋ビル6階
 TEL : (011)-231-2062 FAX : (011)-231-3237 HP<<http://www.htri.co.jp>>