


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、グループワークで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	2023年7月3日(月) 13時～17時		
会場	道特会館 2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	30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 お申込みと同時に別紙、申込用紙に記載の口座までお振込下さい。		
お申込	お申込みフォーム https://forms.office.com/r/MaWPAJxLzk または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。	スマートフォン タブレットから→	

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
る組織づくり・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