

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

2025年 6月3日 (火) 13:00~17:00

会 場

道特会館 2階 大会議室 (札幌市中央区北2条西2丁目26番 仲通東向き)

カリキュラム概要

2. 好印象を与える声づくり

- (1)発声・発音
- (2)滑舌トレーニング

2. 信頼感を与える聴き方・話し方

- (1)信頼感を与える聴き方・話し方のポイント
- (2)「わかりやすさ」を作る要素

3. サービスの質を高める電話応対

- (1)第一声の重要性
- (2)確実性を高める復唱確認
～間違えやすい数字・アルファベットなど
- (3)時間感覚の落とし穴
- (4)好印象を与えるクロージング
- (5)状況に応じた対応

4. クレーム対応のポイント

- (1)顧客心理の理解
- (2)誠意が伝わる話し方・聴き方
- (3)円満解決の決め手！お詫び表現力を磨く

グループワークで
実践的に学びます!



対 象 者

- ◎新人からベテランの方までどなたでも
- ✓ ビジネス電話のマナーを再確認したい方や、スキルアップを図りたい方
 - ✓ 電話応対に苦手意識のある方

参 加 費

特別会員:3,300円 一般会員:5,500円 非会員:8,800円 (お1人様税込)

申 込 方 法

お申込みフォーム <https://forms.office.com/r/cE6s0LVVpt>
または、別紙申込書にて。

スマートフォンから



定 員

30名 定員になり次第締め切り。(HPに掲載)

講師紹介



岡本 真なみ office エトス 代表

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、行政サービス、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。組織の課題解決に向けた具体的な手法を提案し「研修成果が実感できる」との声が多く寄せられている。

日本マナー・プロトコル協会認定講師/日本語しごとば協会認定講師/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