

全階層
向け

電話応対向上研修 in岡山

①～基本を押さえ、苦手意識を払拭する～ 電話応対徹底トレーニング

企業のイメージは、電話応対の第一声で決まります。好感が持てる電話応対とは何かを考え、トレーニングを通じて、電話応対の基本を学びます。実際に録音した自分の声を聞くことで、応答時の声のトーンやスピード、言いまわしのクセを知り、改善点を見つけます。電話の向こうのお客様に、「会ってみたい」と思われる応対を目指します。
(詳細は裏面へ)

- 対象 / ◆電話応対スキルを向上させたい方
◆顧客満足度の向上に取り組みたい方

ID18030

- 日時 / **2018年 6月12日(火) 13:00~17:00** 【岡山】キャリアプランニング岡山本社(岡山駅東口 徒歩5分)

ID18103

- 日時 / **2018年12月11日(火) 13:00~17:00** 【岡山】キャリアプランニング岡山本社(岡山駅東口 徒歩5分)

- 受講料 / お一人様 **12,000円**(税抜)※テキスト代含む ● 定員 / 20名

②CS(顧客満足)向上のためのクレーム応対研修<電話応対編>

CS(顧客満足)向上を目指すために、顧客心理を理解し、なぜクレームに発展したのかその要因について考えます。クレーム対応がうまくいかない理由、顧客の本音を引き出す話法、電話応対時の原則や禁句について、ロールプレイングを通じて体得します。クレームは、会社の姿勢を示す良いチャンスと捉え、「ファン」作りを目指します。
(詳細は裏面へ)

- 対象 / ◆クレーム応対の基礎知識を学びたい方
◆クレーム応対に苦手意識のある方

ID18123

- 日時 / **2019年2月21日(木) 13:00~17:00** 【岡山】キャリアプランニング岡山本社(岡山駅東口 徒歩5分)

- 受講料 / お一人様 **12,000円**(税抜)※テキスト代含む ● 定員 / 20名

お申込みはFAX又はHPで  **086-224-0878**  <https://capla-kensyu.jp/>

事業所名	申込責任者氏名	部署・役職		
所在地 〒			▼ご希望のセミナー(□に✓をつけてください)	
TEL () - () - ()	FAX () - () - ()		①電話応対徹底 トレーニング	②CS(顧客満足)向上 のためのクレーム 応対研修
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	<input type="checkbox"/> 6/12 <input type="checkbox"/> 12/11	<input type="checkbox"/> 2/21
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	<input type="checkbox"/> 6/12 <input type="checkbox"/> 12/11	<input type="checkbox"/> 2/21
フリガナ 参加者氏名	部署・役職	年齢	<input type="checkbox"/> 6/12 <input type="checkbox"/> 12/11	<input type="checkbox"/> 2/21

※セミナーのお申込みキャンセル期限は、開催日の7日前(中6日必要)です。それ以降のキャンセルは、事務手数料として受講料の半額をご請求させていただきます。※申込み人数が研修実施に必要な最低人数に達しない場合は、やむを得ずセミナーを中止する場合がございます。予めご了承ください。※【個人情報の取り扱いについて】お客様にご提供いただいた個人情報は、本件に関する情報や弊社サービスのご提供に限り使用させていただきます。



キャリアプランニング

Tel.086-224-8221
Fax.086-224-0878

受付時間:月~金(土・日・祝除く)9:00~18:00
〒700-0901 岡山市北区本町6-36 第一セントラルビル1F
株式会社キャリアプランニング 教育・コンサルティング事業部

弊社営業担当印

2018
CKS

厚生労働大臣許可番号 <有料職業紹介事業>33-ユ-010032
<労働者派遣事業>派33-010011



※Faxでのお申込みは24時間受付しております

<https://capla-kensyu.jp/>

①～基本を押さえ、苦手意識を払拭する～ 電話応対徹底トレーニング

❖オリエンテーション

└自己紹介・アイスブレイク

❖研修の目的<ワーク>

❖電話応対の重要性<講義>

└ビジネスに求められる電話の4要素

- ・迅速な対応
- ・簡潔で分かりやすく伝える
- ・正確に間違いなく聞きとる
- ・丁寧な言葉遣いで対応する

❖好感を与える音声表現力

<トレーニング>

└聞き取りやすく感じの良い声

- ・発声・発音・滑舌
- ・声の表現力

(電話応対8大用語でトレーニング)

❖電話応対の好感度は

<講義、ロールプレイング

(練習電話機を使用)>

└初頭効果

└余韻の残るクロージング

(応対を録音しフィードバック)

❖電話応対の演習

<ワーク、ロールプレイング、トレーニング>

└好感を持って頂ける応対が出来るか「お客様からの問い合わせ」

❖加速学習<ワーク>

講師

古川 文美子 氏

金融機関にて20年、窓口営業・採用・人材育成に従事し、その経験を活かして福祉業界に10年、人事・教育システムの構築や指導に携わる。その後独立し、コミュニケーション・トレーナーとして「信頼関係構築」を掲げ、育成マネジメント、コーチング、ホスピタリティ、クレーム対応などの研修を実施。また(公財)日本電信電話ユーザ協会主催の資格講座の講師、コンクールの審査委員長も務め、電話応対教育にも力を注いでいる。実践的な指導を得意とし「知る」から「できる」トレーニングには定評がある。Fumiko Office 代表。



②CS(顧客満足)向上のためのクレーム対応研修<電話応対編>

❖電話応対の重要性<講義>

└意識調査より

❖クレームを生まない電話応対とは

<講義、ワーク>

└ビジネス電話の基本を知る

❖コミュニケーションとは<講義、エクササイズ>

└非言語の影響を知る

❖初頭効果とは<講義>

└印象は最初の15秒で決まる

❖好感度トレーニング<トレーニング>

└「声」の印象づくり

❖クレーム(苦情)の初期対応

<講義、エクササイズ>

└共感的理解を示す

❖苦情対応の演習

<ワーク、ロールプレイング(練習電話機を使用)>

└ケーススタディで学ぶ

講師

上村 貴子 氏

長年、接客販売・営業に従事し、2001年から研修講師として活動。その豊富な現場経験を活かした営業研修やクレーム対応研修は、現場での実践イメージが掴みやすく再現性が高いと好評を得ている。また、通信業界での経験から、情報リスクマネジメントや顧客満足度向上のための研修・講演も得意としている。その他、産業カウンセラー、認定心理士の資格を活かした「メンタルヘルス研修」や「コミュニケーション研修」なども行っている。ヒューマンコンサル 10001 代表。

