

～自分の声を聞き、好感度アップへ～ 電話応対実践研修

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	◆ 電話応対に苦手意識をお持ちの方
研修のねらい	◆ コミュニケーションツールとしての電話の位置づけ、特徴を理解する ◆ 好感が持てる電話応対とは何かを考え、電話応対の基本を学ぶ ◆ 実際に録音した自分の声を聞き、声のトーンやスピード、言いまわしのクセを知り、改善点を見つける	
日時 会場	ID:21110 2021年 5月27日(木) 13:00～17:00 【広島】キャリアプランニング広島支社(立町電	受付終了
	ID:21105 2021年 6月22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)
	ID:21184 2021年11月16日(火) 13:00～17:00	【広島】キャリアプランニング広島支社(立町電停 徒歩3分)
	ID:21191 2021年11月25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 18,000円(税抜) ※テキスト代含む	定員 【岡山】16名 【広島】10名

プログラム

1. オリエンテーション<ワーク>

- ① 研修の目的共有と研修ゴール設定

2. ビジネス電話の基礎知識<講義>

- ① 電話によるコミュニケーションの特徴
- ② 電話の基礎マナー10ヶ条
- ③ ビジネス電話の言葉遣い
- ④ 受け方、かけ方の基本

3. 好感度を上げるポイント<講義>

- ① 好印象の話し方と言い回しとあいづち
- ② 声の印象が左右する電話応対の好感度

4. 電話応対演習 <ワーク、ロールプレイング>

- ① ケーススタディ
- ② ケーススタディをベースとしたロールプレイング
- ③ ロールプレイングの振り返り

5. まとめ<講義>

- ① 全体の振り返り

講師

上村 貴子

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。



お申し込みはWEBで!

キャプラ研修サーチ

検索



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

営業担当者印

- 受講料はすべて税抜き価格の表示となります。
- セミナーのお申し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。ただし、研修当日にご連絡なく欠席された場合は、全額をご請求させていただきます。Web割引やその他割引適用時も、通常料金の半額もしくは全額のご請求となります。あらかじめご了承ください。(※新入社員研修/1日・2日コース、製造業向け新入社員研修/1日・2日コースは除く)
- 同業の方(個人でコンサルタント業、研修講師業をされている方も含む)のご参加はご遠慮いただいております。
- お申し込み人数が研修実施に必要な最低人数に達しない場合など、やむを得ずセミナーを延期、または中止する場合がございます。あらかじめご了承ください。

はたらくの、その先に。



CAREER
PLANNING

株式会社キャリアプランニング
教育研修営業部

〒700-0901 岡山市北区本町6番36号 第一セントラルビル1階

Tel.086-224-8221

受付時間:月～金(土・日・祝除く)9:00～18:00

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

