

# ～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 ◆電話応対に苦手意識をお持ちの方 ◆顧客満足度の向上に取り組みたい方
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:26108 <b>2026年 5月20日(水) 13:00～17:00</b> 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:26109 <b>2026年 5月21日(木) 13:00～17:00</b> 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 <b>20,000円(税抜)</b> ※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応対研修は、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。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や、感染症拡大、震災・豪雨などの自然災害により、やむを得ずセミナーを延期、中止、または開催方法の変更を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

Tel.086-224-8221

受付時間:9:00～18:00(土日祝除く)

