

# 電話応対スキルアップセミナー



～テキパキと感じの良い電話応対が  
出来ていますか～

日 時 : 平成22年5月20日(木)  
9:00～17:00 (※12:00～13:00  
までは昼食休憩)  
場 所 : かでる2・7 5F 510会議室  
(札幌市中央区北2条西7丁目  
TEL011-204-5100)  
持ち物 : 筆記用具・昼食

## <電話応対のプロになろう(内容)>

- ビジネス電話の4つのポイント
- こんな電話は嫌われます
- ケース・スタディ(ケース研究と実際の対応)
  - ・こんな時にはどうしましょう?
  - ・分からない応対にお答えします
- 留守を守る営業事務の応対
- クレームの応対
  - ・次のクレームをうまない
  - ・日頃からクレームを起こさないために
- 電話応対のプロになろう!

## <プログラム>

進行の目安	内 容	ねらい
9:00	1. 電話応対のプロになろう! ・ビジネス電話の4要素 ・こんな電話は嫌われます	基本が大切 基本が出来ていないと..
10:00	2. ケース・スタディ ・各自のケースと対応 ・発表と解説	職場で分からない、困っている ことを解決しよう! 理論編
12:00～13:00 休憩		
13:00	3. ケース・スタディ ・グループ研究 ・発表と解説	実践編
15:00 17:00	4. その他の応対 ・留守を守る営業事務 ・クレームの対応 ・「ありがとう!」を言ってもらえる対応	一人で応対しなければならない (担当者がいない) 一次対応の重要性

参加費：北洋ビジネスクラブ特別会員：1,680円(税込)、一般会員：2,100円

非会員：4200円(税込)

講師：長谷川 摂 氏

札幌出身。北海道大学文学部卒業後、札幌テレビ放送に入社。以後、(株)マネジメント・サービスセンター等を経て、現在BRCブルク人材開発コンサルタント主宰、BRC人材開発コンサルタント講師、ピーコ・プランニング代表。管理職セミナー、リーダーシップセミナー、接遇セミナー、新入社員セミナー等の企画、講師として活動中。

申込：申込書に必要事項を記載の上、北洋ビジネスクラブまで FAX(011-231-3237 もしくは、011-231-3143)にてお申し込みください。※尚、参加人数により会場が変更になる場合がございます。また、参加人数が偏った場合、定員に達しない場合は、中止させていただく場合がございます。定員になり次第締め切らせていただく場合がございますので、ご了承ください。

【お問合せ】北洋ビジネスクラブ TEL:(011)-231-2062 FAX:(011)-231-3237(もしくは、011-231-3143)