

# 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、実習を交えて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」ができるすることを目指します。

日 時	平成 29 年 6 月 21 日(水) 13 時~17 時
会 場	道特会館 2 階 (札幌市中央区北2条西2丁目26番地 仲通り東向き)
対象者	新人からベテランの方までどなたでも。(特に次の方にお勧め) ・ビジネス電話のマナーを再確認したい方 ・電話応対のスキルアップを図りたい方 ・電話応対に苦手意識がある方
定 員	30 名程度(先着順) ※定員になり次第、締切り (ホームページにてお知らせ)
参加費	特別会員様 3,240 円/人 一般会員様 5,400 円/人 非会員様 8,640 円/人 参加費は、お申込みと同時に振込をお願いいたします。(振込先別記)
お申込	別紙申込書にご記入の上、FAX にてお申込下さい。

## カリキュラム

- 1 好印象を与える声づくり【講義・実習】  
(1) 発声・発音  
(2) 滑舌トレーニング
- 2 信頼感を与える聞き方・話し方【講義・実習】  
(1) 信頼感を与える聞き方・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【講義・実習】  
(1) 第一声の重要性  
(2) 確実性を高める復唱確認 ~間違いややすい数字  
・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【講義・実習】  
(1) 顧客心理の理解  
(2) 誠意が伝わる話し方・聞き方  
(3) 円満解決の決め手!お詫び表現力を磨く
- 5 ロールプレイング【実習】



## 【講師紹介】

岡本 真なみ 氏

北海道大学経済学部経営学科卒。在学中、ミス北海道に選出され、国内外に向けた北海道観光PRに携わる。卒業後、外資系人材派遣会社人材育成部門にて、企業向け接遇マナーを担当し、接遇コンサルティングの経験を重ねる。これまでに、全国の金融機関、ホテル、コールセンターなどを対象とした接遇研修や顧客満足度調査を多数実施。顧客満足を高めるための実践的なノウハウの提案を行っている。

日本マナー・プロトコール協会認定講師

日本話しことば協会認定講師

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、など。

『週刊金融財政事情』にてコラム「AAA(トリプルエー)の店づくり・人づくり」連載

【お問合せ】株式会社北海道二十一世紀総合研究所 北洋ビジネスクラブ事務局

札幌市中央区大通西 3 丁目 11 番地 北洋ビル 6 階

TEL : (011)-231-2062 FAX : (011)-231-3237 HP<<http://www.htri.co.jp>>