

# 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」ができることを目指します。

日時	平成30年7月5日(木) 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、締切りをホームページにて掲載いたします。
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

- 好印象を与える声づくり【講義・実習】
  - 発声・発音
  - 滑舌トレーニング
- 信頼感を与える聴き方・話し方【講義・実習】
  - 信頼感を与える聴き方・話し方のポイント
  - 「わかりやすさ」を作る要素
- サービスの質を高める電話応対【講義・実習】
  - 第一声の重要性
  - 確実性を高める復唱確認 ～間違いやすい数字・アルファベットなど
  - 時間感覚の落とし穴
  - 好印象を与えるクロージング
  - 状況に応じた対応
- クレーム対応のポイント【講義・実習】
  - 顧客心理の理解
  - 誠意が伝わる話し方・聴き方
  - 円満解決の決め手！お詫び表現力を磨く
- 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。接客コン  
サルタント。全国の金融  
機関、地方公共団体、  
ホテル、病院などを対  
象とした接客研修や顧  
客満足度調査を多数実  
施。お客様から選ばれ

る組織づくり・人づくり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
- ・日本アンガーマネジメント協会認定アンガーマネジメントコンサルタント
- ・日本ケアフィット共育機構認定五つ星ケアフィットマイスター
- ・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ー

【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>>