

令和5年度
メールに慣れた今だからこそ、信頼される電話対応を！
気持ちが伝わる電話対応研修

定員15名程度


今や要件はメールで済ませることがほとんどと言っても過言ではない世の中ですが、改めてビジネス電話の重要性が再認識され、電話対応を通して会社の信頼性や業績の向上に繋げる必要性が高まっています。この研修では相手から信頼されるための「非対面コミュニケーションのマナー」について学び、実践します。ワンランク上の信頼性・生産性の高い電話対応を習得し、企業のイメージアップ、さらに売上アップを目指しましょう。
(対象者)事務職や営業職などお客様と接する仕事に就く方等 (若手社員、中堅社員、管理職の方等)

日時 ：令和5年9月5日(火) 時間 ：10:00～16:00 (9:30から受付) 会場 ：カルタスホール会議室 (北浦和ターミナルビル 3F) *北浦和駅徒歩2分 さいたま市浦和区北浦和1-7-1	受講費	協会会員	一般
		9,000円	13,000円

- < 内容 >**
- 信頼性、生産性の高い電話対応で大切なこと
信頼性、生産性の観点からそれぞれの電話対応を聞いて、それぞれのプラス・マイナス要因を考える
 - 非対面コミュニケーション特有のマナー
第一印象の作り方とその効果等視覚情報がない電話対応で信頼度を上げるためのスキルを学ぶ
 - 問題解決・ニーズに応えるためのスキル
生産性を飛躍的に上げるコミュニケーションプロセスや質問の仕方、傾聴の仕方を理解する
 - 総合演習
お客様からの問合せの事例を使い、ロールプレイング演習

< 講師紹介 >

サクシードビュー 代表
野本 果南 氏



コールセンターを主な対象とした、お客様対応、人材育成、マネジメントのコンサルタント。外資系企業の4つのコールセンターで、教育担当、スーパーバイザー、マネージャーとして、採用、教育、マネジメントを経験しその後独立。満足度の高い担当者が必ずやっている対応のコツ、部下の考える力を育てるコミュニケーション方法など、お客様とのコミュニケーション方法や部下とのコミュニケーション方法、マネジメントの研修を多く実施している。

- ◆財団法人生涯学習開発財団認定プロフェッショナルコーチ
- ◆COPC CSR規格 登録コーディネーター
- ◆米国NLP協会認定NLPマスタープラクティショナー

----- 切らずにそのままFAXしてください -----

電話対応研修 受講申込書 FAX 048-827-0071

会社・団体名		業種	
所在地	〒 -	会員・一般	<input type="checkbox"/> 当協会会員 <input type="checkbox"/> 一般
ご担当者名		TEL	
所属(部・課)		FAX	
(フリガナ) 氏名	所属部署・役職	性別	年齢
()		男・女	歳
()		男・女	歳
その他 *必ずご確認ください	◆コロナウイルス感染症の状況により、急遽中止とさせていただきます場合がございますので、受講票及び請求書につきましては、開催日のおおよそ一週間前に送付させていただきます。 ◆受講費は受講後にお振込みくださいますようお願い申し上げます。なお、送金手数料は貴社にてご負担ください。		申込はこちらでも 

【個人情報の取り扱いについて】ご記入いただきました個人情報については、受講票・請求書の送付及び講師への参照以外の目的には使用いたしません。

協会使用欄	
送付	データ