



オンライントレーニングだから
実地に近く研修の効果が高い

電話応対向上セミナー

お客様の信頼度・好感度をアップする！基本から表現力までを1日で学ぶ

セミナーのねらい

一本の電話応対が企業のイメージやサービスの良し悪しを決めるといっても過言ではありません。

このセミナーでは、まず企業における電話応対の重要性を理解していただき、マインドの開発を行います。ZOOMでペアになり、実践的に電話応対の手法を指導いたします。基本練習では電話を取ることに自信を養い、発声や声の表情、言葉づかいのトレーニングで誠意を伝える表現力を磨きます。

「社員の電話応対スキルレベルを再確認させたい」「見えない相手とのコミュニケーションをうまく取りたい」「正しい言葉づかいや敬語、クッション言葉がなかなか出てこない」など、電話応対でよく聞かれる悩みや不安を解消できる充実した内容のセミナーです。基本から応用まで実践練習でスキルを習得できるので、新人から中堅までどなたにもおすすめです。

【開催日時】	2021年6月16日(水) 9:30~16:30 (接続開始8:45)
【会場】	各受講企業またはご自宅にて(Web ミーティングシステム「ZOOM」を使用) ※北陸研究所セミナールームでも視聴可能です (ご希望の方はお申し出ください)
【対象】	電話応対の基礎を習得したい方、電話応対に自信をつけたい方
【定員】	24名

セミナー内容

【1】 電話一本でわかる会社の実力

1. 会社の顔としての自覚
2. 顧客満足度を高める電話応対のためのシステムづくり
3. 応対者一人ひとりの対人能力の重要性

【2】 コミュニケーショントレーニング

1. 聞き取り方、伝え方のポイント
2. こんな応対がお客様を怒らせる

【3】 基本の徹底で差をつける

1. 第一声～最初の15秒で決まる会社の印象
2. 声の調子で心をつかむ
3. 失敗しないメモの取り方
4. 電話の受け方、取り次ぎ方基本パターントレーニング
5. 状況に合わせた提案型の言葉かけ

【4】 顧客の信頼を勝ち取る会話

1. 敬語の基本を見直す
2. 即答練習で自信をつける
3. 声の表情トレーニングで表現力をつける
4. 言葉の力を十分に活かす

【5】 状況に合わせた応答練習

1. 簡単な問い合わせも大事なビジネスチャンス
2. お客様の要望を聴き取る

事務局からのひとこと

「会社の固定電話に出るのが苦手」という若手社員が増えています。スマホ世代にとって、誰がどんな用件でかけてきているのかわからない固定電話に出るのは苦痛なのです。ひどくなると、電話に出る、もしくは出ようとする、心身症状を伴う苦痛を感じる「固定電話恐怖症」になることも。(固定電話恐怖症は男性社員に多いそうです。)また、新入社員が「電話に出るのが怖い」という理由で辞めてしまうケースも珍しくなくなってきました。「固定電話恐怖症」を克服するには慣れることとも言われています。しかし、慣れるにもまずは電話に出ることが出来なければどうにもなりません。

このセミナーでは、電話応対の基本を学び、複数回の応答練習を繰り返すことで、苦手意識のある若手社員の方にもまずは電話を取る勇気と自信を持てるように、丁寧にご指導いたします。

講師の紹介

株式会社 NCB リサーチ&コンサルティング

研修事業部 副部長 よしだ みほ

吉田 美穂氏

1987年地場エネルギー会社入社。秘書室勤務を経て、1995年(株)NCBリサーチ&コンサルティング研修事業部に入社。接客応対全般、若手・中堅社員研修、女性社員の能力向上、管理職・部下指導研修など、誠実で温かな講義が人気。企業、官公庁、医療のマナー研修では徹底した顧客の視点を取り入れた実習が常に好評。

受講者のこえ

- ◎普段、あまり意識できていなかった点を学ぶことができました。「相手の立場になって」を忘れず、相手の目線で応対していきたいです。
- ◎自分が電話をしているときの声を聞くことができ、「～のほう」を言うてしまうクセがあることに気づきました。
- ◎電話応対だけでなく、質問力、言葉の使い方なども参考になりました。明日からさっそく第一声から学んだことを活かしていきたいです。
- ◎電話応対の基本をきちんと学んだ事がなかったのでとても勉強になりました。言い回しや、相づちのパターンも学んで増やしていきたいです。
- ◎電話応対研修は新人の学ぶことと思っていたが、受講して改めて自身の認識では足りないと感じました。

■参加申込み 下記の「北経研セミナー参加申込書」にご記入の上、FAXにてお申込み下さい。

●下記の【お問合せ】E-mailアドレスに申込み内容をお送りいただいても結構です。

■参加費(税込)

会 員 1名 17,600円

非会員 1名 37,400円 ※賛助会員にお申込みいただければ、会員価格でご受講いただけます。

●2名以上参加される場合は10%の割引料金になります。

■お申込みにあたって(必ずお読みください)

- ①請求書や受講証、オンライン受講者様へのご案内(接続URL)はE-mailにてお送りいたします。ご連絡担当者様およびオンライン受講者様のE-mailアドレスは必ずご記入くださるようお願いいたします。
- ②キャンセルのお申し出は5営業日前までをお願いいたします。以降のキャンセルはご返金いたしかねますので、予めご了承ください。ただし、当研究所主催の別セミナーへの振替受講のお申し込みをお受けいたします。
- ③オンライン受講の方には原則テキスト等の資料をデータでご提供いたします。事前に印刷してお手元にご用意いただけますようお願いいたします。
- ④セミナー中、録画再配信用にレコーディングをしております。カメラワークによっては、受講者のお姿が映る場合がございますので、ご了承ください。
- ⑤お申込みが最低開催人数に満たない場合は、中止させていただきます。あらかじめご了承ください。

(2021-020)北経研セミナー参加申込書 (6月16日・Web)

一般財団法人北陸経済研究所宛て

年 月 日

FAX:076-433-1164

【お問合せ】 TEL 076-433-1134 担当 萩中
富山県富山市丸の内1丁目8-10
E-mail:haginaka@hokukei.or.jp

貴社名			
電話番号		FAX	
所在地	〒	—	市町村
ご連絡担当者 ご連絡担当者様の E-mailアドレスのご記入 をお願いいたします。	お名前		
	所属		
	E-mail		
【6月16日(水) Web】 参 加 者			
お名前	所属	役職名	E-mail ※URL・パスワードをお知らせ します。必ずご記入ください。

【個人情報の取扱いに関するご案内】本書類に記入されました個人情報は、当研究所の実施するセミナーの申込み手続きならびに実施、情報のご提供に利用します。またご本人様の同意を得ることなく、第三者に提供することはありません。