

売上を逃さない！ 問合せ対応で変わる

## 売上強化の電話コミュニケーション術

電話対応が苦手な方、問合せ対応がもっと上手になりたい方は是非！

事務所にかかってくるお客様からの問合せ電話、営業担当に繋ぐだけの対応をいませんか？

お客様から喜ばれ、営業担当からも頼りにされる対応ができれば、結果的にリピートや売上にも貢献できるようになります。

このセミナーでは、電話コミュニケーションに必要な「聴く」と「伝える」の強化と会話のコツを学ぶことで、一歩踏み込んだ営業に繋ぐ手法を習得していただきます。

## カリキュラム

## 1. 電話対応の役割とは

意外とアルアル！チャンス逃す問合せの瞬間  
チャンス逃さないための4つの準備

## 2. お客様が期待するテレホンパーソナリティを演出

信頼されるための3つの条件  
印象をよくする声と話し方

## 3. 演習：「聴く」スキルと「伝える」スキル

## 4. 実践！お客様を逃さない為の15のトーク集

第一声でお客様に安心されるのは〇〇がしっかり聞こえること／早口で聞き取りにくいお客様に、ゆっくり話してもらえる方法／目的を具体的に聞きたい時は「絞って広げる」質問でコントロール／お客様の本気度を測る2つの質問／新規顧客に「またかけます」だけで終わらせない＋αのメッセージ ほか

## 開催日時・場所

2017年12月6日(水)

14:00~17:00

和歌山県JAビル 11階

## 受講料

会員 4,000円、一般 8,000円

## お問い合わせ

和歌山県経営者協会 TEL073-431-7376

講師 今津 知那美 氏

(電話のチカラ研究所 代表)

電話で売上に貢献する人と仕組みを育てる専門家。テレマーケティング会社でスタッフの採用・育成に長く関わった経験を持つ。受講した電話スタッフが1ヶ月で受注率を20%上げる、未経験の営業マンがアポイントを取れるようになる等の成果を上げている。



お申込み FAX番号：073-422-0416 (和歌山県経営者協会)

▼下記にご記入の上、このままFAXにてご送信下さい▼

事業所名		
受講者氏名	所属・役職	
TEL	メールアドレス	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>メルマガ登録</b> 月1回、経営者協会が開催するセミナーや就職フェアの情報をメルマガ配信しております。配信を希望しない場合は右欄にチェック(し点)をお願い致します。		<input type="checkbox"/> 配信を希望しない
<input checked="" type="checkbox"/> <b>受講料について</b>		<input type="checkbox"/> ①当日持参    ②銀行振込 (どちらかに○印を付けて下さい)
<small>※銀行振込の場合は、開催日前日までに右記口座にお振込みください。紀陽銀行 本店営業部 普通預金 45306 和歌山県経営者協会</small>		

※ メールにて受講票をお送り致しますので、メールアドレスは忘れずにご記入ください。

※ メールでのお申込みの方は同内容を記載のうえ(imaim@w-keikyo.com)までお送りください。

※ 申込書に係る個人情報については、県経営者協会の個人情報保護管理規定等に基づき、厳正に管理させていただきます。