

誰でもプロに近づける！ 顧客満足と生産性を実現する 電話応対基礎講座

対象：新入社員、電話研修を受けたことがない方、電話応対に自信がない方 など

家に固定電話がないのが珍しくない時代でも、会社では当たり前のように電話対応が必要で、ミスなく感じのよい対応が求められます。新入社員は勿論、電話対応に苦手意識を持っている方は多いでしょう。

この講座では、新入社員でもやればプロの対応になる基本の考え方と具体的なポイントをお伝えします。電話のマナーだけでなく、なぜ必要か、どのようにすればいいのかまで理論とワークを組み合わせたプログラムで学んで頂きます。明日から現場で使えるコツを持ち帰って下さい。

カリキュラム

1. 顧客満足を生む電話対応とは

顧客満足が高い対応に必要な3大要素
失礼にならない言葉遣いとNGワード

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. 気持ちいい会話のコントロール術

会話をコントロールするポイント
「聴く」ための4つのスキルと質問

4. 実践！電話応対してみましよう

開催日時・場所

2018年 **12月3日**(月)

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)

チームで成果を出す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、仕事への積極的な意見を言うようになった等の成果を上げる。



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
■メルマガ登録 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(レ点)をお願い致します。	
<input type="checkbox"/> 配信を希望しない	
■受講料について ①当日持参 ②銀行振込 (どちらかに○印を付けて下さい)	
※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	

※ 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。