

お客様の印象がワンランク上がる！

顧客満足^{を追求する} 電話対応講座

対象：電話対応をレベルアップしたい方、電話研修を受けたことがない方 など

電話対応は何となくできているけれど、お客様は満足されているのか、他の会社と比べてどうなのか。電話対応はきちんとできていますか？と聞かれると、自信を持って「はい」と答えられる人は少ないでしょう。

この講座では、改めてお客様から見た顧客満足とは何なのかを考え、印象が良くなる対応スキルのポイントを押さえながら、トレーニングを実施します。

電話研修を受けたことがない方も更なるレベルアップを目指したい方も、一緒に考えてやってみて、明日からの仕事に活かして下さい。

カリキュラム

1. 顧客満足を生む電話対応とは

電話の窓口担当の使命とは／会社の宝探しワーク／顧客満足が高い対応に必要な3大要素

2. お客様が期待するテレホンパーソナリティを演出

信頼されるための条件／自分のキャラクターを決めよう

3. お客様の印象がワンランクアップする電話対応

声と話し方の印象チェック／印象を良くする声と話し方／傾聴に必要な聴く力と質問力／スムーズな会話の実験

4. クレームを炎上させない心構えと4つのステップ

トラブルをクレームにしないポイント／必要な3つの視点／あ・れ・な・い対応でうまくいく

開催日時・場所

2019年 **12月6日(金)**

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	
<input checked="" type="checkbox"/> 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。