

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。

開催日時・場所

2020年 **12月7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

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. 声と話し方の印象をワンランク上げる

自分の声の印象チェック／印象をよくする声と話し方のコツ

3. お客様との会話の質をワンランク上げる

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

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。