



実践で対応に差をつける!

# 電話対応トレーニング講座

こんなことってありませんか？

- 新入社員が電話を怖がっている
- 電話の取次ぎが苦手である
- クレームの電話に対応できない
- 伝言メモの書き方が分からない
- 電話の対応でお客様を逃してしまった

## 講義内容

### 1. 電話対応力はなぜ重要なのか

- ・CS(顧客満足)、会社の業績と電話対応の関係
- ・コミュニケーションツールとしての電話のメリット、デメリット

### 2. 電話でわかる会社の第一印象・イメージ

- ・感じのよい電話対応に何が必要か
- ・電話対応の3本柱～マインド・スキル・マニュアル

### 3. ビジネス電話の基本応対

- ・声の印象、話し方チェック
- ・正しい言葉使いと電話応対用語
- ・かけ方、受け方、取次ぎの基本と注意事項
- ・不在時の応対と伝言の受け方、責任ある伝達、伝言メモの書き方
- ・ケース別ロールプレイング

### 4. 「こんな時、どうする？」電話の対応Q&A

- ・取引先の名前を何度聞いても聞き取れない
- ・名指しの人が会議中、接客中に緊急電話が入った
- ・セールスの電話が入り、取次ぎを依頼された 他

### 5. クレーム電話への対応ポイント・応酬話法

- ・クレームとは
- ・なぜクレームが起きるのか？  
クレームの原因とクレーム時のお客さま心理
- ・クレーム対応の3つのステップ
- ・クレーム電話のケース別ロールプレイング  
(届いた商品が違う、依頼したものが届かない、約束の時間に来ない 他)

### 6. まとめ

※本講座は4～6名に1セットのIC電話機を使用した実践研修です

日 時：平成 25 年 **6 月 20 日**(木)  
**10:00～17:00**

会 場：浜松商工会議所 10 階会議室  
(浜松市中区東伊場 2-7-1)

定 員：**40 名**

参 加 費：会員 **12,000 円**

一般 24,000 円(テキスト代・昼食・消費税込)

#### 【講師】

(株)才感知創研究所  
代表取締役

**肥田木 恭子 氏**



#### 【講師プロフィール】

関西の信用金庫にて女子職員指導全般を担当した後、日本マネジメント協会経営コンサルタントを経て、平成7年に(株)才感知創研究所を設立。多数の民間企業・団体で講師を務め、実践的で懇切丁寧な指導で好評を得ている。

**申込方法：**下記申込書に必要事項をご記入のうえ、FAX またはホームページにてお申込み下さい。受講料を 1 週間前にお振込していただいた段階で正式に申込が完了となります。なお、1 週間前までに入金がない場合のみ確認のご連絡をさせていただきます。

**FAX452-6685**

※番号をお確かめの上送信ください。

**電話対応トレーニング講座 参加申込書**

**6/20(木)**

事業所名	電 話 番 号		
所在地	F A X		
参加者名(フリガナ)	役職	参加者名(フリガナ)	役職

◆※振込手数料は、貴社にてご負担願います。

◆銀行振込先 静岡銀行浜松営業部 普通預金 NO.122431  
浜松信用金庫東伊場支店 普通預金 NO.657474  
遠州信用金庫本店 当座預金 NO.014280

口座名  
「浜松商工会議所」

※受講料につきましては、1 週間前までにお振込みください。

浜松商工会議所会員共済課あて(☎452-1113/FAX452-6685) <http://www.hamamatsu-cci.or.jp/events>

※ご記入いただいた内容は、当事業の把握のために利用する他、業務連絡や情報提供のために利用することがありますが、第三者に公開するものではありません。