

若手社員・中堅社員の皆さま向け

—— 会社の評価は電話で決まる!! すぐに使えるノウハウ満載!! ——

# 対応力が身に付く! 電話対応トレーニング研修



開催日: 2020年6月25日(木) 10:00~17:00

会場: スペースアルファ三宮

講師: 株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー 藤井 由香里 氏

略歴:

短期大学卒業後、電設資材の総合商社で受付事務・専務秘書を経て、JFR西日本大阪支社総合受付業務にて対面対応スキルを磨く。人財育成会社の社長秘書兼 育成人事として第一線の顧客対応にあたる。接遇研修・新入社員研修・電話対応研修など社内育成を担うほか、人事担当として、採用活動、キャリア面談・メンタルヘルス対応・ハラスメント相談窓口を担当。2014年から大学でのキャリア支援にも関わるようになり2016年にキャリアカウンセラーとして独立。大学生や若年層のキャリア開発を中心に活動。京都造形芸術大学非常勤講師。(株)ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサーとして、現在に至る。

## ◆特色

あなたの対応した一本の電話が、会社の印象を大きく左右し、売りに上げに結び付きます。しかし、電話対応の重要性を認識せず、自己流の対応で会社の評価を下げている企業も多く存在します。顧客満足度アップや受注につながる電話対応は、先輩の見よう見まねのスキルで獲得できるものではありません。

そこで、本セミナーでは、電話対応力の決め手となる、「言葉」と「声」の力を、徹底トレーニングで身につけ、ロールプレイングで顧客満足に結びつく声の表情を磨きます。ロールプレイングでは、対応音源をチェックする時間を設けておりますので、客観的に自身の対応と課題を認識し、明日からすぐに実践できる電話対応を学んでいただけます。

## ◆カリキュラム

※録音・録画はご遠慮下さい。

## 1. 1本の電話からビジネスチャンスは生まれる

- 電話の特徴を理解し対応に活かす【グループワーク】
  - コミュニケーションツールの違いを考える
  - コミュニケーションツールのメリット・デメリットを検討する
- 一本の電話で「企業の実力」が分かる
  - ケーススタディを用いた検討
- お客様の3つの期待に応える
  - 3つの期待に応えるためのポイントを押さえる

## 2. 声の表情を豊かにする &lt;徹底トレーニング PART 1&gt;

- 発声発音トレーニング【ペアワーク】
  - 電話でも表情を大切にす
  - ～電話は声だけのコミュニケーション～
  - 発声・発音トレーニング
  - すぐに実践できる活舌トレーニング
- 第一声の名乗りで差をつける3つのポイント
  - 3つのポイントの実践で、会社のイメージを表現する
- 実践! 好印象な「社名の名乗り」【ペアワーク】
  - 第一声の名乗りチェック ※音源チェック

## 3. 言葉選びと表現で電話対応の印象は変わる

- 基本のビジネス電話の慣用語を使いこなす
  - 基本用語をマスターする
  - これだけ覚えれば怖くない! ビジネス電話慣用語
- クッション言葉と依頼形の活用
  - クッション言葉を活用するための実践練習
- 肯定形の活用
  - 肯定形を活用するための実践練習

## 4. 電話対応のプロになる! 3つの情報収集力

- お客様の話を引き出す「あいづち力」
  - あいづちのバリエーションを増やす
- お客様と情報のすれ違いを防ぐ「復唱確認力」
  - 事実フィードバック
  - 感情フィードバック
  - 要約フィードバック
- お客様の真意を聴きだす「質問力」
  - 事実・気持ち・欲求を聴く

## 5. 電話の受け方トレーニング &lt;徹底トレーニング PART 2&gt;

- 自分宛の電話
- 取り次ぎの電話
- 取り次ぎ相手が不在時の対応
- 伝言メモの書き方
  - 情報としての伝言を正確に行うためのメモの書き方のポイントを押さえる

## 6. ワンランクアップ! 受注につながる不在対応 &lt;徹底トレーニング PART 3&gt;

- 気がきく社員の電話対応術
- こんな場合どうする? 不在対応【ケーススタディ】
  - あなたしか居ない事務所でも鳴る電話にどう対応する?
- 「声」と「言葉」を駆使したロールプレイング～
  - こんな場面であなたはどうか対応する? ※音源チェック

参加申込書 (個人情報の取り扱いに関して、私は貴社の「個人情報に関する利用目的」を確認、同意の上、申込みます。  
URL: <https://www.rri.co.jp/seminar/index.html>)

受講料: 会員…24,200円 一般…31,900円

(参加者1名様、消費税等・テキスト代を含む)

6/25(木) 対応力が身に付く! 電話対応トレーニング研修

【FAX.06-6258-8863 りそな総合研究所 行】

貴社名			区分	MS・会員・一般	会員番号	
受講票送付先	〒		連絡担当者	部署・役職		
				ふりがな		
				氏名		
業種 (具体的に記入してください)			E-Mail			
TEL	( )	FAX	( )	取引店	支店	
参加者 ( )内に ふりがなを ご記入くだ さい。	氏名	( )	部署	役職		
	氏名	( )	部署	役職		
	氏名	( )	部署	役職		

会員の方: 入会時にご選択いただきました「口座振替」あるいは「お振込み」のどちらかのお支払い方法になります。【お問い合わせ先】

一般の方: 受講票とともに請求書をお送りいたします(原則)。セミナー開催前日までにお振込みください。

\*キャンセルはセミナー開催前営業日の17時までにご連絡ください。それ以降のキャンセルは、受講料全額をいただきます。なお、諸般の事情により、開催を中止させていただく場合がございます。

06-6258-8806

研修担当 ㊦