

# 電話応対半日徹底トレーニング

— 好印象を与える電話応対がマスターできます —

日時:平成30年8月8日(水) 13:00~17:00

会場:ちゅうぎん岡山駅前ビル 4F 会議室

ビジネス電話の明るい、さわやかな第一声は、お客様に好感と信頼を与え、企業イメージを高めます。そのためには、社員一人ひとりがマナーの重要性を理解し、心のこもった応対をしていくことが重要です。本セミナーでは、徹底したロールプレイングで発声から言葉づかいまでのスキルアップを図っていただけます。ぜひ、ご参加ください。

●定員 / 20名

●参加費 (テキスト代、消費税含む)

維持会員	3,240円
賛助会員	5,400円
会員でない方	9,720円

(維持会員……年会費3万円の方)  
(賛助会員……年会費1万円の方)

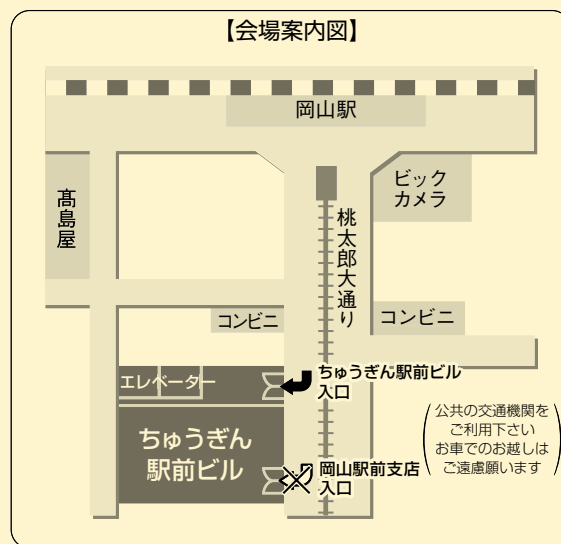
●講師 / 岡山経済研究所インストラクター

●お申込方法

- ①参加申込書にご記入の上、中国銀行本・支店の窓口、または岡山経済研究所までお早めにお申し込み下さい。当研究所のホームページからもお申し込みいただけます。
- ②開催日の2週間前をめぐり、受講票と請求書、振込用紙をお送りします。開催日の前日までにお振り込み下さい。

●締切り / 8月3日(金)

(定員になり次第、締め切らせていただきます)



●お問い合わせ先

岡山経済研究所

TEL 086-234-6534

FAX 086-231-5303

E-mail ori@mx.mesh.ne.jp

URL <http://www.okayama-eri.or.jp/>

## 1 ビジネス電話の役割

## 2 あなたの電話レベルを測る

「電話マナーチェックリスト」

- 電話の第一印象を良くするために  
気を付けたい第一声の「大きさ」「トーン」「調子」など
- 自分の声を確認しよう

## 3 ビジネス電話の基本ポイント

- 4つの基本ポイント
- 電話のかけ方・受け方
- 電話の取り次ぎ方
- 伝言の受け方・伝え方

## 4 ワンランク上の電話応対

- 言葉を選ぶ
- 相手が話しやすい雰囲気作り
- 会いたいと思わせる印象を残す
- コミュニケーション力を磨く

## 5 クレーム電話の初期対応と解決のポイント

## 6 ロールプレイング

- こんな時どうする？

----- キリトリ線 -----

至 岡山経済研究所  
FAX 086-231-5303

### 『電話応対半日徹底トレーニング』8/8参加申込書

平成 年 月 日

フリガナ				電話番号	( )	—
会社名				FAX番号	( )	—
				担当者役職・氏名		
所在地	□□□□□□□□					
会員区分	<input type="checkbox"/> ア. 維持会員 <input type="checkbox"/> イ. 賛助会員 <input type="checkbox"/> ウ. 会員でない方                    (該当に○印をおつけください)					
参加者氏名	所属・担当	氏名	年齢	所属・担当	氏名	年齢
	所属・担当	氏名	年齢	所属・担当	氏名	年齢

太線枠内をご記入ください。維持会員…年会費3万円お支払いの方、賛助会員…年会費1万円お支払いの方  
当参加申込書にご記入いただいた情報は、受講票の交付、出欠の確認など、当セミナーの運営管理業務の目的のみに使用させていただきます。