

# 電話・来客対応スキルアップ講座

— ビジネスマナーの基本を身につけイメージアップを図ろう —

日時：令和元年11月6日(水) 10:00～17:00

会場：ちゅうぎん岡山駅前ビル 4F 会議室

明るい、さわやかな対応は、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、お客様と接する社員一人ひとりがマナーの重要性を理解し、それぞれの立場で心のこもった対応をしていくことが重要です。

本セミナーは、ビジネスマナーの原則を見直し確認できる内容となっておりますので、新入社員の方のフォローとして、中途採用の方の基本の再確認としてこの機会に是非ご参加下さい。

講師：岡山経済研究所 インストラクター

(少人数に限定し、参加者のご要望に添った徹底実技指導を行います)

●定員／20名

●対象者／営業担当者・お客様と接する方

●参加費 (テキスト代、消費税含む)

維持会員	4,400円
賛助会員	6,600円
会員でない方	11,000円

※昼食は各自でご用意ください。

(維持会員……年会費3万円の方)  
(賛助会員……年会費1万円の方)

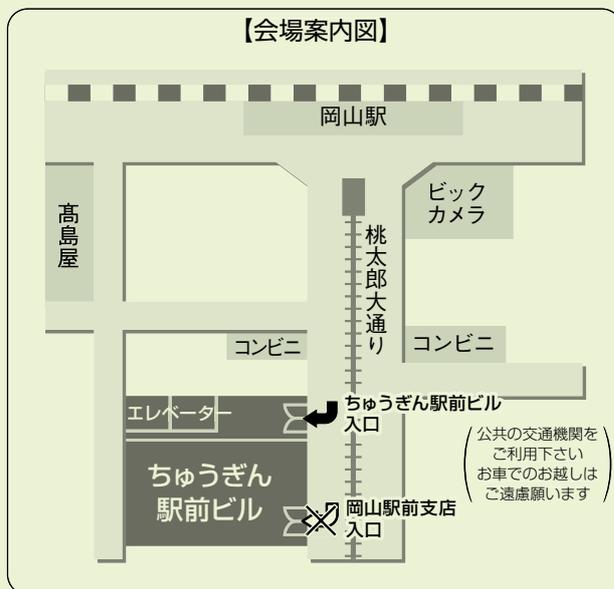
●お申込方法

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開催日の約2週間前をめどに、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／11月1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/>

# カリキュラム

## I. ビジネスマナーの重要性

- (1) なぜビジネスマナーが必要か
- (2) CS（顧客満足）とは

## II. 話し方と言葉づかい

- (1) 好感を与える話し方のポイント
  - ①クッション言葉
  - ②依頼形
  - ③肯定形
  - ④代案提示
  - ⑤マイナス→プラス法

- (2) 敬語の正しい使い方

## III. 電話対応の基本

- (1) 電話対応の心構え
  - ①ビジネス電話の基本ポイント
  - ②1本の電話が会社のイメージを決める
- (2) 電話のかけ方・受け方
- (3) 電話の取りつぎ方
- (4) 状況に応じた対応
- (5) クレーム電話の初期対応と解決のポイント
  - ①クレーム対応の基本姿勢
  - ②クレーム解決の基本ステップ
- (6) いろいろな電話（ケース別実習）

## IV. 来客対応の基本

- (1) 来客対応の心構え
  - ①私たちは会社の代表者
  - ②第一印象は重要
- (2) お迎えの挨拶
- (3) 名刺のいただき方、交換の仕方
- (4) ご案内の仕方
  - ①廊下では
  - ②階段では
  - ③エレベーターでは
  - ④応接室の入口では
  - ⑤上座のマナー
- (5) 茶菓の接待
- (6) お見送り
- (7) いろいろな対応（ケース別実習）

## V. まとめ

- ・本日のふりかえり

-----キリトリ線-----

至 岡山経済研究所  
FAX 086-231-5303

### 『電話・来客対応スキルアップ講座』11/6参加申込書

		令和		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	ア. 維持会員    イ. 賛助会員    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

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。