

電話応対でその企業のイメージが決まる！！

電話応対スキルアップ講座<<基本編/クレーム編>>

相手の顔が見えない電話応対は、声だけで企業のイメージが判断され、応対が良くないと企業のイメージダウンに繋がります。本講座では、実際の電話機（IC電話）を用いた実例演習・ロールプレイングを通して、電話の第一声からクレーム対応までを実践的に習得し、電話応対の“質”の向上を目指します。基本を身につけ『知っている』から『できる』にレベルアップし、クレーム対応でファンを増やし、お客様の立場に立った感じのよい電話応対を身に付けましょう。あらゆる場面を想定した実践型研修です。

研修成果

- ①電話応対の基本を理解し、体得できる
- ②基本をきちんと実践することで、クレームへの発展を防ぐことができる

開催概要

日 時：2024年 7月 17日（水）9:30～16:30

会 場：姫路商工会議所 会議室

定 員：20名（最少開講人数10名）

対 象：社員全般

受講料

●姫路市内に本店がある中小企業
会員 9,200 円／一般 15,800 円（1名・税込）
※姫路市から補助が出ますので、上記金額となります。
※「本店」：会社が事業を行う法律上の本拠地

●その他の企業
会員 13,200 円／一般 19,800 円（1名・税込）
※原則、ご入金頂いた受講料は講座中止以外は返金致しません。
※当日キャンセルでご入金がない場合も受講料を徴収致します。
※振込手数料は各自でご負担下さい。

【振込期日】

開催日までに下記口座へお振込みください。
開講日2週間前をめどに、請求書・受講証を郵送します。
<振込先> 三井住友銀行 近畿第一支店〔支店コード974〕
（普通）5373123 姫路商工会議所

申込方法 WEBでお申込みいただくとスムーズです

- ①WEB（HP申込フォームよりお申込ください。）
- ②FAX・郵送（下記申込書に必要事項をご記入の上、送付ください。）

【お問い合わせ先】〒670-8505 姫路市下寺町43 姫路商工会議所 中小企業相談所 企業支援担当
TEL：079-223-6557 FAX：079-222-6005 E-mail：kenshu@himeji-cci.or.jp

研修内容

1. はじめに
2. 電話応対の3要素
3. 電話の特性
4. 電話応対の心構え
5. 電話をうけるとき
6. 電話をかけるとき
7. アポイントの取り方
8. 苦情電話の受け方
9. 顧客志向の確認
10. クレーム対応
11. 電話での言葉遣い
12. 発声練習
13. 敬語の種類と使い方



講師紹介

サックスライ 代表
住 益子（すみ ますこ）氏
N T T在職27年間。コミュニケーション、販売業務、窓口業務、社員育成、他企業研修（電話マナー教室）等経験。P H P総合研究所・N T T中央研修センター等のインストラクター資格を活かし「接遇・電話応対（ヒアリング・コーチングを含む）・話し方」等専門。福祉関係にも力を入れる。N T TマーケティングアクトP r o C Xビジネスマナー主任講師・電話応対コンクール審査委員長等・もしも検定指導者級資格保持者等。

受講アンケート結果

- ・クレーム対応の実例が参考になった。自分の電話の声が聞けたのがよかったです。
- ・発音やしゃべり方のクセ等、自分が直したいと思っている点について、説明して下さったところがとても参考になりました。

満足度
95%

2024/7/17 電話応対スキルアップ講座 申込書 企業支援担当宛 FAX:079-222-6005

企業名		TEL	
所在地	〒	FAX	
受講指示者名		受講指示者役職	
E-mail		★姫路市内に本店がある中小企業である 該当する方に○ はい・いいえ	

受講者名	受講者名フリガナ	役職	性別	年齢
			男・女	
			男・女	
			男・女	