

ミニ講座シリーズ 「信頼される電話対応講座」

企業の代表として電話に出ることの自覚と責任を持ち、
ロールプレイングやケーススタディを通して、自信あふれる電話対応を身につけ信頼獲得を目指します。

講座の効果

- ☑ 企業の代表として電話に出ることの重要性が理解できます。
- ☑ 電話の特性を理解し、具体的対応方法を学ぶことで、「難しい」を「簡単で楽しい」に意識が変わります。
- ☑ ロールプレイングを客観的に見ることで自分の課題を発見し、解決策を知ることにより良い対応に繋がります。

研修概要

主対象者	ビジネス電話対応の基本を身につけたい方
時間	10:00～15:00
定員	10名～20名
受講料(一人あたり)	12,000円 税別

※時間、人数等、ご要望に応じてカスタマイズいたします。ご相談ください。

※ボイストレーニング講座と合わせて受講いただくことをお勧めいたします。

基本プログラム

電話の特性	ビジネス電話の重要性、信頼を獲得する3つのポイント
ボイストレーニング	聞き取りやすい声とは
	発声練習、滑舌、抑揚、
対応用語	必ず覚えたい信頼される対応用語、敬語の確認、電話対応10大用語
受け方	第一印象が左右される第一声
	受け方の基本的な流れ
	ロールプレイング
取り次ぎ方	不在、外出、電話中の場合の必ず上手に受けられ5つの流れ
	ロールプレイング
かけ方	かける時に陥りがちな対応とは
	かけ方の基本的な流れ
ケーススタディ	ロールプレイング
	想定される様々なケースをロールプレイングを通して学ぶ



ウェリナレイ株式会社