

# 電話応対実習 ~電話機を使って臨場感を体験

■電話応対の良し悪しでその会社の印象やイメージが瞬時に決まります。ビジネス電話の基本について一人ずつ実習を交えて体得でき、すぐに社内で役立ちます。

- |                                      |                   |
|--------------------------------------|-------------------|
| 1. ビジネス電話の重要性                        | ☆第一印象の大切さ         |
| 2. 電話応対の基本                           |                   |
| ①社名の名乗り方                             | ☆感じのよい電話応対とは      |
| ②ビジネス電話応対用語                          | ☆クッション言葉、気をつけたい言葉 |
| ③発声・発音 ヴォイストレーニング                    | ④クレーム電話の対応ポイント    |
| 3. ロールプレイング（電話応対実習）                  |                   |
| ①電話を受ける 名乗り方・取次ぎ・相手の確認 伝言の受け方・メモの取り方 |                   |
| ②電話をかける 実例に合わせた問い合わせ                 |                   |

**開催日&会場**

同じ内容を2日間設定いたしましたので、ご都合のよい1日にご受講くださいますようお願いいたします。

D-1コース	2019年4月9日(火)	岡崎商工会議所 5階	特別研修室
D-2コース	2019年4月10日(水)	岡崎商工会議所 5階	特別研修室

■各日とも9:30~16:30 ■昼食は当方でご用意いたします。

**講師 株式会社NTTマーケティングアクト ビジネスマナー講師**

**持ち物&服装**

- 名刺・名刺入れ
- 制服、会社の作業着またはスーツ

**担当**

岡崎商工会議所 担当：青山/中根  
TEL: (0564) 53-6500 FAX: (0564) 53-0101

**受講料&振込先**

12,300円(テキスト・昼食代・消費税を含む。) (但し、岡崎商工会議所会員は6,100円)  
岡崎信用金庫本店 普 0027917 もしくは 三菱UFJ銀行岡崎支店 普 0541451  
口座名義：岡崎商工会議所

【お申込み】FAX:(0564)53-0101 岡崎商工会議所 青山行 \*

**Dコース 臨場感あふれる電話応対実習 申込書**

【D-1:4月9日(火)/D-2:4月10日(水)】

※ご希望のコース前の口にレ印をお願いします。

受講者氏名(ふりがな)		ご希望コース	受講者氏名(ふりがな)		ご希望コース
		<input type="checkbox"/> D-1 <input type="checkbox"/> D-2			<input type="checkbox"/> D-1 <input type="checkbox"/> D-2
(年齢 : 性別 )			(年齢 : 性別 )		
事業所名		業種		従業員数	
事業所のご住所	〒				
連絡担当者名		TEL		FAX	