

電話応対基礎講座

会社の好感度がアップする電話応対術

開催のねらい

主催：岡崎商工会議所 ひとづくり委員会 中小企業相談所

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。この研修では基本を習得することが必要な新人・若手を対象に、ビジネスで必要とされる電話応対の基本を身につけていただきます。今回同じ内容を2日間設定しましたので、ご都合のよい1日をお選びいただき、是非この機会にご受講くださいますようお願いいたします。

=====【開催要項】=====

日時 Aコース 平成22年 4月 9日(金) 9:30~16:30
 Bコース 平成22年 4月13日(火) 同上(いずれの日も昼食をご用意いたします)

会場 岡崎商工会議所 5階 特別研修室

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 近藤 英子 氏

内容

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
 - 社名の名乗り方 感じのよい電話応対とは
 - 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
 - 発声・発音 ヴォイストレーニング
 - 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)
 - 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
 - 電話をかける 事例に合わせた問い合わせ

受講料 12,000円(但し、岡崎商工会議所会員は6,000円)<テキスト、昼食、消費税を含みます。>

申込先 岡崎商工会議所 TEL:53-6500 FAX:57-2189 担当：和田紫野

振込先 三菱東京UFJ銀行岡崎支店 普 541451 もしくは 岡崎信用金庫本店 普 0027917

口座名義：岡崎商工会議所 中小企業相談所 所長 杉浦昌幸

【お申込み】FAX：57-2189 岡崎商工会議所 和田行
 電話応対基礎講座【A：4月9日(金) / B：13日(火)】申込書
 ご希望のコースに をお願いいたします。

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
	A / B		A / B
事業所名		業種	従業員数
連絡担当者名	TEL	FAX	