

お待たせしました。好評につき追加開催決定！

対象：新入社員、若手社員で基本を見直したい方

電話応対基礎講座

主催：岡崎商工会議所 中小企業相談所

1日で確実に習得！

電話応対の基本

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。

◆ 日時

平成24年 5月14日(月)

9:30~16:30

※昼食は当方で用意いたします。

◆ 会場

岡崎商工会議所 4階 401会議室

◆ 持ち物

筆記用具

◆ 服装

制服、会社の作業着またはスーツ

◆ 受講料

12,000円(昼食代含む。)

(但し、岡崎商工会議所会員は6,000円)

◆ 申込

※先着順定員22名

岡崎商工会議所 担当：和田紫野

TEL:53-6500 FAX:53-0101

◆ 振込先

岡崎信用金庫本店 普 0027917 もしくは

三菱東京UFJ銀行岡崎支店 普 541451

口座名義：

岡崎商工会議所 中小企業相談所 所長 杉浦昌幸

◆ 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

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 事例に合わせた問い合わせ

【お申込み】 FAX：53-0101 岡崎商工会議所 和田行

電話応対基礎講座【5月14日(月)】申込書

受講者氏名(ふりがな)	勤続年数	受講者氏名(ふりがな)	勤続年数
事業所名		業種	従業員数
連絡担当者名	TEL	FAX	

○ご記入いただいた情報は、岡崎商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するのをはじめ、講師には参加者名簿として配布します。