

♪ 接遇 & 電話 応対研修 ♪ ビジネスマナーフォローアップ

好感を持たれるビジネスマナーの基本

社員の接遇態度や電話の応対で顧客を失うことがあります。毎日お客様に接するその場、その瞬間がお客様満足のもっと大切な一瞬です。

今回、接遇と電話応対について基本の再確認を中心に研修を行います。この機会に企業イメージを高め、お客様の満足度向上に取り組んでみてはいかがでしょうか。

また、この研修は電話応対コンクールに役立つ“もしもし検定3級”対応となっています。15時間の必修研修のうちの6時間分となりますので、“もしもし検定3級”をご検討の方にもオススメです。

===== 【 開 催 要 項 】 =====

- ◆ 日 時 平成26年11月19日(水) 9:30~16:30 (昼食は各自でご用意ください)
- ◆ 会 場 岡崎商工会議所 4階 401会議室
- ◆ 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 吉田 由香理 氏
- ◆ 内 容

- 1) お客様の立場でビジネスマナーを考える
企業イメージと第一印象 お客様の満足度を高めるサービスとは
- 2) 言葉遣いを徹底マスター TPOに合わせた言葉遣いを身につけましょう。
- 3) 電話応対の基本ロールプレイング 4) 接客応対の基本から応用動作

もしもし検定3級とは

「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現、電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目的とした検定制度。3級は初級にあたり、ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力が求められます。 <http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/>

- ◆ その他 ご受講の際は制服もしくはスーツをご着用ください。
- ◆ 受講料 12,300円 (但し、岡崎商工会議所会員は6,100円) <テキスト、消費税を含む>
- ◆ 申込先 岡崎商工会議所 担当：和田紫野
TEL: (0564) 53-6500 FAX: (0564) 53-0101
- ◆ 振込先 三菱東京UFJ銀行岡崎支店 普 0541451 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

【お申込み】 FAX：53-0101 岡崎商工会議所 和田行

接遇&電話応対研修 好感を持たれるビジネスマナーの基本【11月19日(水)】申込書

| | | | | | |
|-------------|------|------------------------------|--|------|--|
| 受講者氏名(ふりがな) | 勤続年数 | ✿受講目的✿ ※もしもし検定対策 or 基本の見直し 等 | | | |
| | | | | | |
| 事業所名 | | 業種 | | 従業員数 | |
| 連絡担当者名 | | TEL | | FAX | |