

# 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4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。

C-1コース	平成29年 4月 4日(火)	岡崎商工会議所	4階	402会議室
C-2コース	平成29年 4月 12日(水)	岡崎商工会議所	4階	401会議室
C-3コース	平成29年 4月 14日(金)	岡崎商工会議所	5階	特別研修室
C-4コース	平成29年 4月 18日(火)	岡崎商工会議所	4階	401会議室

■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 **近藤 英子 氏**

**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：和田紫野  
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 もしくは三菱東京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 和田行 ✪

**Cコース 臨場感あふれる電話応対実習 申込書**

【C-1:4月4日(火)/C-2:4月12日(水)/C-3:4月14日(金)/C-4:4月18日(火)】

※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
(年齢 : 性別 )	<input type="checkbox"/> C-1	(年齢 : 性別 )	<input type="checkbox"/> C-1
	<input type="checkbox"/> C-2		<input type="checkbox"/> C-2
	<input type="checkbox"/> C-3		<input type="checkbox"/> C-3
	<input type="checkbox"/> C-4		<input type="checkbox"/> C-4
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	