

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3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 | 令和 3年 | 4月19日 (月) | 各日とも、9:30~16:30 |
| D-② | 令和 3年 | 4月20日 (火) | ■岡崎商工会議所 4階 401会議室 |
| D-③ | 令和 3年 | 4月21日 (水) | ■昼食は当方で用意いたします。 |

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 青山/柳瀬
TEL: (0564) 53-6500

受講料 & 振込先

14,000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7,000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/柳瀬行

新入社員研修「電話応対実習」 申込書

【D-①4月19日 (月) / D-②4月20日 (火) / D-③4月21日 (水)】

※ご希望日の前の口にレ印をお願いします。

| 受講者氏名 (ふりがな) | ご希望日 | 受講者氏名 (ふりがな) | ご希望日 |
|--------------|--|--------------|--|
| (年齢 : 性別) | <input type="checkbox"/> 4/19(月) <input type="checkbox"/> 4/20(火) <input type="checkbox"/> 4/21(水) | (年齢 : 性別) | <input type="checkbox"/> 4/19(月) <input type="checkbox"/> 4/20(火) <input type="checkbox"/> 4/21(水) |
| 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 | |

○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、講師には受講者名簿として配付します。