

電話応対実習 ~電話機を使って臨場感を体感

■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徹底的に学び、会社の代表として責任を持って電話に出て、お客様に好印象を持たれる対応をマスターします。

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

平成26年 4月10日（木） 9：30～16：30
 岡崎商工会議所 4階 401会議室 ※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

12,000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6,000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 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

【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

【4月10日（木）】申込書

受講者氏名（ふりがな）		受講者氏名（ふりがな）			
（年齢：性別）		（年齢：性別）			
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、講師には参加者名簿として配付します。