

原点
復帰

基礎から気づきまで、電話対応の基本を見直す

電話対応 フォローアップ研修のご案内

「音声表現の重要性、敬語の使い方が再認識出来た。」「今までの総復習になり、忘れていたことを思い出すことが出来た。」「私にはもっと笑顔が必要だと分かった。」等々、受講者の方々から感想を頂いております。本研修で電話対応の基本を見直すことにより、電話対応を通じたお客様満足度(CS)向上を図るとともに対応クレームの軽減をめざしませんか！

日時

2019年 6月26日(水)
時間 13:15 ▶ 17:15

場所

OMM 1F グラン 102
(〒540-6591
大阪市中央区大手前1-7-31 OMM天満橋)

講師

ユーザ協会契約講師

小堀 恭子氏 com.企画 代表



テーマ

知っているから出来るへ 顧客の感動を掴む電話対応

研修内容

電話対応の基本を見直す ★電話対応のポイント

- ①正しい挨拶、感じの良い名乗りはできていますか
- ②正しい接遇用語、敬語は使っていますか
- ③口癖の多い馴れ馴れしい対応になっていませんか
- ④明るさが感じられますか
- ⑤会話の内容、要点を的確に判断していますか
- ⑥その他

【定員】 24名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。

【参加費】 6,000円(大阪支部会員 3,000円)(税別・テキスト代込)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。

URL ▶ <http://www.pi.jtua.or.jp/osaka/>

申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。

【申込締切】 2019年 6月19日(水) ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】
●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局

TEL ▶ 06-6534-8618

MAIL ▶ osaka@jtua.or.jp