

【お知らせ！】 新型コロナウイルス感染症拡大の状況によっては「中止または延期」する場合がありますので予めご了承願います。
また、開催する場合も「マスク着用」等感染予防の対策をお願いしております。カリキュラムの一部変更等をする場合もありますのでご理解をお願いいたします。

仕事ができる人の「プロ意識」と「仕事術」を身に付け ワンランクアップを目指そう！ ビジネスマナー・電話応対ランクアップ研修

こんな方にお勧め！

- 自分の応対マナーを振り返りたい
- お客様の心を掴む話し方・聴き方をマスターしたい
- 新入社員フォロー研修(新卒・中途採用)
- 基本を再確認したい一般社員
- 新入社員育成担当者 等



<カリキュラム>

| 時間 | 項目 | 内容 |
|----------------|--------------------------|--|
| 13:00 13:30 | 1. 顧客満足(CS)のために | ・CSとは？ ・お客様が満足するとき～満足していただくためにあなたが出来ることは？ ・サービスレベル安定のためのCSサイクル |
| 13:30 15:00 | 2. ビジネスコミュニケーションの基本を振り返る | ・職場でのコミュニケーション・報告・連絡・相談のポイント ・第一印象の大切さ ・対面でのコミュニケーション「挨拶」「表情」「態度」 ・言葉遣いは心遣い～間違った言い回しや禁句 |
| 15:00 15:30 | 3. 安心と信頼を得るためのコミュニケーション | ・簡潔で分かりやすい話し方と前向きな表現 ・「聞く」から「聴く」へ |
| 15:30 16:45 | 4. 電話のコミュニケーションでは | ・基本の振り返り ・自社の問合せ電話のブラッシュアップ ・クレーム(初期対応の大切さ) |
| 16:45 17:00 | 5. まとめ | ・自分の目標実現に向けて、明日からのアクションプランを考える |

日時

1月20日(水) 13:00～17:00

※受付時間は12:45からです。

会場

新潟ユニゾンプラザ 大会議室
新潟市中央区上所2-2-2 TEL:025-281-5511

料金

一般5,500円 会員3,300円

※いずれもテキスト代込、消費税込
※請求書は研修後に郵送にて送付致します。

定員

先着 20名 (定員になり次第締め切ります)

※受講者が最小催行人数(5名)に満たない場合は中止とさせていただきます。予めご了承ください。

【申込方法】下記の研修申込書に必要事項をご記入の上、FAX送信でお申し込みください

◆お問合せ先 新潟・下越ブロック事務局 TEL 0120-221-730◆

◆講師プロフィール◆

川崎博子氏 株式会社NTTネクシア
(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師

平成5年、NTT新潟コミュニケーション株式会社(現 株式会社 NTTネクシア 新潟オフィス)に入社、社員教育インストラクターとして専門訓練を受ける。

現在は、ビジネスコミュニケーション全般の研修および、電話応対技能検定指導者として、県内各企業を訪問し、各種セミナーを担当。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の契約講師であり、電話応対コンテスト審査員を務める。

- ・電話応対技能検定指導者級
- ・アンガーマネジメントファシリテーター
- ・アンガーマネジメントキッズインストラクター

研修申込書

送信先 FAX 0120-567-668

申込日 月 日

| | | | |
|-------------|------|------------|-------------|
| 事業所名 | | ご住所 〒 - | |
| 連絡責任者名 | | 役職 (所属部課名) | TEL |
| | | | FAX |
| 受講者名 (ふりがな) | 勤続年数 | 年 | 受講者名 (ふりがな) |
| | | | 勤続年数 |
| | | | 年 |