

『「自分の言葉」でお客様の信頼を得る電話対応』 ～心から発した“自分の言葉”はお客様の心に響く～

デジタル社会の発展はめざましく、“電話対応”においても人と人の心を通わせる、「話し言葉」が強く求められています。「自分の言葉」で、良好なコミュニケーションが計られ、お客様の信頼が得られることは企業にとっても、個人にとっても大きな力と自信になります。

心が伝わる言葉の「表現力」を磨き、「人間力」を磨いていただくことが“ビジネスチャンスと企業発展”にも繋げて頂きたく学びます。

1. 講師 齋藤 トシ先生 (公財)日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師

2. 日時・締切 2022年 8月19日(金) 13:30 ~ 16:30 ■締切 8月8日(月) ※17:00迄



カリキュラム

1. 社会からの影響と電話対応の姿勢

期待される“力”と“要素”

2. 信頼を得るとは・信頼を得るツール・要素

・敬語づかい・会話用語・声の表情・会話力・傾聴力・豊かな感性

《演習》: 言葉の鮮度=インプロカ(応用力)

: 表現力=その場で感じたことを自分の声と言葉で伝える

: 問題に学ぶ

3. 電話対応

・電話対応の流れ・電話の受け方・掛け方・取次・迷惑

・クレーム電話対応・携帯電話での対応

《演習》: 各企業の電話対応

※内容は多少変更になることがあります。



※会場 佐賀市市民活動プラザ(佐賀市白山2-1-12佐賀商工ビル)

■商工ビル ■唐人南パーキング

↑ ※こちらの駐車場をご利用ください。

※受講料 商工会議所/ユーザ協会会員・・・1,100円(税込)
一般(非会員)・・・3,300円(税込)

現金でのお支払いをお願いいたします。
(領収証を発行します)

※募集人数 15名

※マスクの着用をお願いします。また、開催当日に発熱や咳が出る場合は、参加をご遠慮ください。また、新型コロナウイルスの今後の動向によっては延期または、実施方法の変更となる場合がございますのでご了承ください。

●お申込は、WEB受付です。

佐賀支部ホームページ「最新情報」より
お申込ください。



<https://www.pi.jtua.or.jp/saga/>

<お願い>

お申込フォーム【記事欄】へ下記についてご入力をお願いします。

①領収証宛名(例:事業所名、受講者名等)

②「商工会議所会員」・「ユーザ協会会員」・「非会員」