

電話対応の基本を学びたい・再確認したい方  
あせらず、落ち着いて対応できるようにしたい方  
安心感・信頼感のある対応を目指したい方

# 電話対応塾

2時間のオンライン基礎講座です。  
4半期に1回、開催していきます。  
ぜひ、ご活用ください。

## 【講師】

佐藤 万里 氏 <サート企業(株) 代表取締役>  
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 契約講師  
電話対応技能検定 指導者級 (S級)

## 実施内容 (学べるもの)

- ① 印象を良くする! 「第一声」のコツ
  - ② 安心感を与える! 「復唱」のコツ
  - ③ 信頼感を高める! 「言葉づかい」のポイント
- ※ 日常業務の電話対応によくあるシーンとして  
①取次ぎ、②不在時の対応 のロールプレイングを行い、  
対応を録音して聴き返し、講師がアドバイスします。

## 開催概要

第1回 2024年 6月18日 (火) 14~16時

第2回 2024年 9月18日 (水) 14~16時

各回の受講料 (お一人様あたり、税込)

当協会会員様 3,300円 / 一般 6,600円

- ※ 各回の募集人数を10名程度とします。
- ※ Zoomで行います。  
自事業所、ご自宅等から参加いただけます。  
環境がない場合はご相談ください。
- ※ 各回とも、内容は同じです。
- ※ 各回の終了後にご請求書をお送りします。
- ※ 第3回、4回は別途ご案内します。

## お申込方法

右図のQRコードもしくは当協会山梨支部ウェブサイトよりお申込みください。

お申込期日 第1回 6月10日 (月) まで、第2回 9月9日 (月) まで

ユーザ協会山梨支部

