

現場で使える電話応対を、段階的に身につける

電話応対塾 (実践研修)

【対象】新人・若手／応対に不安がある方／指導担当者様

【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ICTテレコムユーザー 契約講師

電話応対技能検定 指導者級 (S級)

NEW

STEP1 基礎編

迷わず応対できるようになる

- 第一声・復唱・言葉遣い
- 取次ぎ・不在対応の基本
- 電話応対の“型”を習得

STEP2 応用編

感じの良い応対ができるようになる

- 声の表情・話し方
- 傾聴・質問・共感
- 伝わる応対へレベルアップ

STEP3 クレーム編

慌てず応対できるようになる

- クレーム対応5つの型
- 初動対応のポイント
- 実践ロールプレイ

✓ 2時間で完結 (参加しやすい) ✓ 実践中心 (ロールプレイあり) ✓ 少人数制 (しっかり身につく)

開講スケジュール等

四半期	内容	開催日	開催時間	1名様あたり受講料 (税込)	お申込期日
2	基礎編	7月7日 (火)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	7月6日 (月)
	応用編	8月4日 (火)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	8月3日 (月)
	クレーム編	9月8日 (火)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	9月7日 (月)
3	基礎編	10月5日 (月)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	10月2日 (金)
	応用編	11月16日 (月)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	11月13日 (金)
	クレーム編	12月8日 (火)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	12月7日 (月)
4	基礎編	1月13日 (水)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	1月12日 (火)
	応用編	2月4日 (木)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	2月3日 (水)
	クレーム編	2月25日 (木)	14～16時	会員 3,300円 / 一般 6,600円	2月24日 (水)

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。

※ 研修1回あたりの募集人数を10名程度とします。

※ 研修はZ o o mで行い、1名様につきP C 1台推奨とします。環境がない場合はご相談ください。

※ 受講料は、各回の終了後にご請求書をお送りしますので、これに基づきお支払いください。

