

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 &lt;サート企業(株) 代表取締役&gt;

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。

