



## 【若手・中堅社員対象】 プロのオペレーターに学ぶ電話応対研修

コロナ禍で、連絡ツールとして再注目されている電話ですが、若手ビジネスパーソンの多くは、電話応対に苦手意識を持っているようです。苦手意識を持ったままの応対では、企業や組織のイメージダウンにつながりかねません。プロのオペレーター経験のある講師による電話応対研修で、好印象の声、簡潔に伝える力と相手の意向を掴む傾聴力などを身に付け、自信を持って電話応対ができるようになりましょう。

### プログラム

|               |                                 |
|---------------|---------------------------------|
| 9:00 – 9:15   | 講師自己紹介・オリエンテーション                |
|               | ● 良い応対と悪い応対                     |
| 9:15 – 10:25  | 1. 電話応対の基本                      |
|               | ● 電話の特性を知る・応対の心得 ● 電話を受ける時のポイント |
|               | ● 第一印象の大切さ ● 好感を与える挨拶           |
|               | ● 電話の受け方と保留の留意点 ● 電話を切る時のマナー    |
| 10:25 – 10:35 | 休憩                              |
| 10:35 – 11:15 | 2. 正しい言葉遣い                      |
|               | ● 尊敬語と丁寧語 ● クッション言葉             |
|               | ● 好感を与える表現 ● 安心感を与える復唱とあいづち     |
| 11:15 – 11:50 | 3. ロールプレイング                     |
|               | ● 電話の取り次ぎ ● 伝言を承る時 ※講師フィードバック有  |
| 11:50 – 12:00 | 質疑応答                            |

オンライン  
Zoom 開催

### 講師



#### 酒井 もえ

NPO 法人日本サービスマナー協会 認定講師  
カスタマーサポートやクレーム対応等、豊富な電話業務経験があり、司会者としても活躍する声と言葉によるコミュニケーションのプロ。

2022 年

6 月 8 日 水 9:00–12:00

形式 | オンライン (zoom)  
定員 | 30 名程  
受講料 | 5,500 円 (税込・教材費含む)



下記にご記入の上、お送りください。

FAX **0897-34-2081**

【若手・中堅社員対象】 プロのオペレーターに学ぶ電話応対研修 2022年6月8日(水) 9:00-12:00

|      |  |                 |  |
|------|--|-----------------|--|
| 企業名  |  |                 |  |
| ご担当者 |  | 緊急連絡先<br>(電話番号) |  |
|      |  | メールアドレス         |  |

| 受講者氏名 | 部署 | メールアドレス | 使用する機器        |
|-------|----|---------|---------------|
|       |    |         | PC・タブレット・他( ) |
|       |    |         | PC・タブレット・他( ) |
|       |    |         | PC・タブレット・他( ) |
|       |    |         | PC・タブレット・他( ) |
|       |    |         | PC・タブレット・他( ) |

## 申し込み方法

### FAX の場合

上記受講申込書をご記入のうえ

**0897-34-2081**

までご送信ください。

### E-mail の場合

受講申込書と同内容をご入力の場合

**seminar-info@abi.co.jp**

までご送信ください。

※メールアドレスを必ず入力ください

### 電話の場合

受講申込書と同内容を

**0897-34-2590**

までご連絡ください。

- 受講料について **5,500 円** (税込・教材費込)  
事前のお振込みをお願いいたします。  
お振込みにつきましては、メールでお案内させていただきます。
- キャンセルについて キャンセルの場合は、7日前までにご連絡ください。  
(恐れ入りますが、7日を過ぎますと返金が出来ません)
- 個人情報の取り扱いについて ご提出いただいた個人情報は本プログラムの運営にのみ利用し、第三者提供すること、および外部委託することはありません。ご本人の個人情報の利用目的の通知、開示、内容の訂正、追加または削除、消去および第三者への提供の停止に応じます。下記窓口までご連絡ください。ご本人の個人情報の提出は任意ですがご提出いただけない場合は、本プログラムの利用ができない場合があります。  
アビリティセンター(株) 個人情報保護管理責任者  
TEL: 0897-34-2590

お問い合わせ

 **アビリティセンター** 株式会社

企業研修グループ 田中 seminar-info@abi.co.jp