

# 電話応対マナー研修

- ◆ねらい 電話応対は「会社（お店）の顔」です。電話応対ひとつでビジネスチャンスへとつながります。社内、社外問わず信頼・安心していただける応対を身に付けましょう。
- ◆日時 2019年7月23日（火） 9:00～12:00
- ◆会場 地域職業訓練センター 2F研修室  
（お問合せ：香川県職業能力開発協会 TEL 087-882-2854）
- ◆対象者 接客・接客技術を習得したい方または新入社員のフォローアップに。
- ◆定員 10名程度
- ◆講師 後藤 ケイ子（有限会社オフィス後藤 代表取締役社長）
- ◆受講料 6,480円（香川県職業能力開発協会会員事業所 5,400円）  
※消費税含む

◆内容・カリキュラム（※内容は進み具合等により変更になる場合がございます）

◎電話応対マナーの重要性

- 基本の振り返り
- ☆電話は一番の窓口
- ☆会社のイメージ
- ☆相手の見えない電話
- ☆感じの良い対応をするには
  - ・迅速、丁寧、正確
  - ・明るい声で

◎ビジネス電話応対マナー実践

- ☆ボイストレーニング
  - ・明るい声の出し方
  - ・発声の仕方
- ☆言葉づかい
  - ・感じのよい会話
- ☆電話応対用語練習問題
- ☆実践（ロールプレイング）
  - ・電話の受け方（第一声の重要性）
- ☆テープ録音による個人チェック
  - ・電話のかけ方
  - ・電話の取り次ぎ方（在席・不在）
- ☆応用応対（問合せ・道案内）
- ☆オフィスの配置図
- ☆ハプニングが起きたとき
- ☆クレーム対応の基本
  - ・取り次ぎのポイント

休憩は区切りのよいところで適宜お取りいたします。

- ◆申込方法 裏面の申込書にご記入のうえ、FAXまたは郵送にてお送りください。

主催 香川県職業能力開発協会

# 受 講 申 込 書

香川県職業能力開発協会 会長 殿

講座について、申込要領を同意の上、下記のとおり申込みします。 【申込日】 年 月 日

講座番号	7-A	講座名	電話対応マナー研修 【開催日】 2019年7月23日(火)		
勤務先名				会員確認	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 当協会会員
勤務先所在地 または自宅住所	〒 ー ※受講票等の送付先を記入してください			受講票の 送付先	<input type="checkbox"/> 勤務先 <input type="checkbox"/> 自宅
電話			連絡担当者		
FAX			所属部課・役職 氏名		

ふりがな 参加者氏名	性別	生年月日	所属部署・役職名
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成	年 月 日生
ふりがな			
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成	年 月 日生
ふりがな			
ふりがな	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成	年 月 日生
ふりがな			

※ここに記載いただいた個人情報は、講座の実施以外の目的に利用することはありません。  
 なお、当協会から能力開発に関する情報提供を行う際に利用させていただく場合がありますのでご了承ください。

## 申込要領

- 上記申込書にご記入の上、開講日の10日前までにFAXでお申込みください。
- 受付後、受講票を発送いたしますので「勤務先所在地または自宅住所」欄には受講票の送付先をご記入ください。
- お申込み後に、受講者の欠席・変更が生じた場合は必ずご連絡ください。
- 開講日の9日前からのキャンセル、開講当日の欠席は受講料およびテキスト代をご請求いたします。
- 開講日の9日前の時点で、受講者が講座実施の最低運営人数に達していない場合、やむを得ず講座の中止や日程の調整をお願いする場合があります。あらかじめご了承ください。

### お申込・お問合せ先

香川県職業能力開発協会 (〒761-8031 高松市郷東町 587 番地 1)

Tel:087-882-2854 Fax:087-882-2962

ホームページアドレス <http://www.noukai-kagawa.or.jp>