

電話でのコミュニケーションはしっかりできていますか

電話応対 徹底トレーニング研修

開催日時 **2019年 4月17日(水)**
(時間) 10:00~17:00

会場 **日本能率協会 関西事務所 研修室**
(大阪市北区・梅田)

■ セミナーのねらい

- 電話は、お客様やビジネスパートナーとの大切な接点であり、会社のイメージを決定づける“真実の瞬間”です。「声」だけで100%のコミュニケーション能力を発揮しなければならず、傾聴力を駆使し、相手の意図や真意をくみ取ることも求められています。
- 未経験でも、業務でしっかりと対応できるようにするため、**実習**や**ロールプレイ**を多く取り入れ、参加者がしっかりと電話応対ができるようにします。
- **実践トレーニング**を中心にお客様に満足いただける「**丁寧で迅速、かつ、機転の利いた対応力**」を体得いただきます。

■ 参加対象

- 新入社員（新社会人や第二新卒、中途入社）の方
- 若手社員でビジネス力を向上させたい方
- 基本の電話応対を習得したい方
- 異動により顧客や外部との接点が増えた方

新入社員研修や新入社員フォローアップ研修としてもおすすめです

プログラム

10:00~17:00 <昼食時間 12:00~13:00>

1 すべてのビジネスは一本の電話から始まる！

- 昨今のビジネス電話事情
- 一本の電話で「企業の実力」が分かる
- お客様の3つの期待に応える

2 ここが違う！プロの電話応対 5つのスキル **実習**

- 第一声で顧客満足度が急上昇 ~発声発音トレーニング~
 - ①爽やかな「社名の名乗り力」
 - ②好印象な「あいさつ力」
- 情報収集力を高める3つのスキル
 - ③あいづち力
 - ④復唱確認力
 - ⑤質問力

3 電話応対の慣用語の基本練習トレーニング **実習**

- ビジネス電話の慣用語
- クッション言葉を覚える
- 否定ではなく肯定形に変える

4 電話の受け方トレーニング **実習**

- 自分宛の電話
- 取り次ぎの電話
- 取り次ぎ相手が不在時の対応
- 伝言メモの書き方
- こんなときどうする？

実践ロールプレイング

5 ワンランクアップの電話応対

- お客様の共感を高める
- お客様のペースに合わせた質問
- 気がさく社員の電話応対術
- こんな場合どうする？不在対応
- クレーム解決率は初期対応がカギ

ケーススタディ

※プログラム内容・スケジュールは変更することがあります。

電話対応 徹底トレーニング研修

講師紹介

村井 絵里奈 (むらい えりな)

株式会社ビジネスプラスサポート 人育成プロデューサー



短期大学卒業後、アナウンススクールを経て、テレビラジオを中心に、アナウンサー、ナレーター、司会者など各方面で活躍する傍ら、アナウンススクールや専門学校で講師として従事。独立後、アナウンススキルと現場経験を活かし、話し方研修やプレゼンテーション研修、印象トータルプロデュースなど、仕事の幅を広げる。アナウンサー・司会業で培った、豊かな表現力や心に響く話し方のエッセンスを含んだ研修を展開。ハプニングが多発する職場環境で身につけた、的確な状況判断や対応力を活かし、受講者を巻き込みながら、モチベーションの向上を導く。人育成プロデューサーとして、現在に至る。

参加者の声

- 電話対応に求められる態度・言葉づかい、電話の出方が非常にためになった。
- 表情や意識の部分で足りていない部分を再確認できて大変役立った。
- 新入社員研修で学んだものからプラスαを学べ、実践で使えるようになった。
- 実習で、電話対応を実際に体験できたことがよかった。
- 感情を込める方法を具体的に教えてもらった。

新入社員におすすめのセミナー

詳しくは、セミナーID(半角数字)

JMA (6ケタのID)

で検索

「知っている」から「できる!」に変わる

ID : 100587

ビジネスマナー実践セミナー

- なぜビジネスマナーが重要なのか
- 信頼感を与える立ち居振る舞い
- 正しい言葉遣いはビジネスの基本
- お客様の心をつかむ電話対応
- チャンスを呼び込む訪問・来客対応マナー
- 心をつかむ対応を身につける

知識としては「知っている」つもりでも、実際にやってみると意外と「正しく」するのが難しいビジネスマナー。その基本を学ぶとともに、マナーについての理解を深め、実践レベルで「できる」スキルを習得します。

若手社員のためのビジネスの基礎力を高める

ID : 150825

新入・若手社員のためのロジカルシンキング入門セミナー

- ロジカルシンキングはビジネスでどう使える?
- ロジカルシンキングの基本
- 「ヨコ」の考え方 [MECE]
- 「タテ」の考え方①
- 課題発見・解決のための「ロジックツリー」
- 「タテ」の考え方②
- 論理的に伝えるための「ピラミッドストラクチャー」
- 実践ロジカルシンキング

身近なテーマでの演習を取り入れた講師の指導により、「ロジカルに考え実践することは易しい」と感じられます。また、同年代の参加者同士で考え気づきの多い、実践型セミナーです。

社会人に必須の基本を学び、文書を通して質の高い仕事を目指す

ID : 100632

ビジネスメール&文書作成基本研修

- ビジネスメール&文書作成に必要な考え方
- 分かりやすい文書のまとめ方
- ビジネスメール作成のコツ
- 実践! 伝わるメール作成
- 文書作成のルールとマナー
- 社内文書・社外文書
- 実践! ビジネス文書作成

ビジネスメール・文書の基本ルールを知り、伝えたい内容を明瞭・簡潔に伝えるコツを習得する。

自律したビジネスパーソンとしての基礎固めをサポートする

ID : 100162

新入社員フォローアップコース

- 仕事の現状点検
- 仕事の基本
- 職場のチームワークとコミュニケーション
- チームワークで目標達成
- 今後の仕事戦略

本コースは、実務経験6カ月~1年の新入社員を対象に組織人としての基本行動を確立し、自律した若手・中堅社員として活躍するために欠かせないビジネススキルの修得を図ります。

お申込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申込みください。

1



パソコン(各種検索サイト)からダイレクトで

JMA 電話対応

または

セミナーID(半角数字)

JMA 100631

で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申込みが難しい方はJMAマネジメントスクールまでお電話(03-3434-6271)にてお問合せください。

2



スマートフォン
タブレットから



参加料 (消費税抜) ※本事業開催最終日の消費税率を適用させていただきます。

一般社団法人日本能率協会法人会員	45,000円/1名
会員外	50,000円/1名

※テキスト(資料)費・昼食費が含まれております。

※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。

<https://www.jma.or.jp/membership/>

会員制度のご案内

小会は法人を対象とした会員制度を設けセミナー参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。詳しくは関西事務所までお問合せください。

キャンセル規定

参加者のご都合が悪い場合は、代理の方がご出席ください。代理の方もご都合がつかない場合は、下記の規定によりキャンセル料を申し受けますので予めご了承ください。

開催7日前(開催初日を含まず起算)~前々日……………参加料の30%
開催前日および当日……………参加料全額
(万一キャンセルの場合は必ずメールあるいはFAXでご連絡ください。)

ご注意

- 参加申込規定はお申込ページにございますので、ご確認・同意の上、お申込ください。
- 同業他社からのご参加はお断りする場合があります。
- 参加者数が最少催行人数に達しない場合は、延期もしくは中止にさせていただきます場合がございます。

申込に関する問合せ先

JMAマネジメントスクール TEL : 03(3434)6271

電話受付時間 月~金曜日9:00~17:00 ただし祝日を除く

メール: seminar@jma.or.jp FAX: 03(3434)5505

企画に関する問合せ先

プログラム内容、講師派遣、会員入会等

本研修は、各社に講師を派遣して社内研修として開催できます。

研修プログラムは、各社の希望に合わせてカスタマイズしますので、社内研修をご検討の方はお気軽にお問合せください。

一般社団法人日本能率協会 関西事務所

〒530-0001 大阪市北区梅田2-2-22 ハービスENTオフィスタワー 19階

TEL : 06(4797)2050(代表) / メール: jma-kansai@jma.or.jp