

電話対応で会社のイメージアップを図ってみませんか?
口調が変わるとイメージが激変します

電話対応徹底トレーニング

他社は感じがよい対応なのに・・・ **もっと電話対応がよくなるかなあ** と
困っていらっしゃる管理者の方

この言葉遣いでいいの?と、自信がないが**代わりの言葉も分からない**・・・という社員の方

「声が暗いよ」と言われるけど、どうしたらいいかわからない・・・という方

電話対応の向上は、**会社のイメージの向上**です

会社の電話対応を変えるためには、まずは 社内に「できる先輩」を育てることが大切です

※ **電話対応コンクール全国大会審査員の実績のある講師が 指導します**

電話対応徹底訓練 プログラム例 3時間コースを2回 対象 6名

一回目

1. 電話対応の基本 【講義・実習】

- 1)電話の特徴と現在のビジネスシーンでの位置づけ
- 2)電話対応で大切なこと

2. 電話対応がよくなる声の出し方【講義・実習】

- 1) 最初の名乗りの声で 特徴を把握
第一印象をよくするための発声・発音
- 2) 普段の対応の口調訓練と言葉遣いのチェック

二回目

3. 前回から成長したこと・課題を確認 【訓練】

各個人の特徴にあわせて訓練

4. お客様に傾聴する姿勢を養う 【実習】

傾聴実習と応対への応用

その他、受講者に合わせ成果の見える方法で指導します

導入会社
・ハウスメーカー事務社員
・コールセンター社員研修
通信・金融等 他多数



**さらに、電話対応技能を
向上させたい方に**

電話対応技能検定
電話対応コンクールがあります

詳しくは 日本電信電話ユーザ協会
様のホームページをご参照ください
なお、当社の講師は 電話対応技能
検定の指導者級資格を有しています