

IT 技術が発達しても、電話でのコミュニケーションは重要！

プロフェッショナル電話対応研修

信頼関係を構築する電話対応技術の基礎から応用までを徹底的に学びます。

コミュニケーションツールが発達する中、電話でのコミュニケーション能力が低下しています。相手が見えないコミュニケーションのため、声の表情や正しい言葉遣い、的確な受け答えが視覚を補う大切な要素になります。録音機を使ったロールプレイングで、強みや改善点が明確になり、的確なアドバイスを受けることで、正しい言葉の遣い方も習得できます。新入社員の方から管理職の方まで、信頼関係を構築する電話対応技術が学べます。

【受講頂きたい方】

- 電話対応能力を向上したい方
- コミュニケーション能力を向上したい方
- 正しい言葉遣いを学びたい方

【研修の進め方】

- 言葉遣いの使い分け
- 事例による電話対応（ロープレ）
- 声の表情訓練

【基本カリキュラム】

| 半日・一日 | | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 午前 | 1. 電話対応の基本 <ul style="list-style-type: none">・電話対応の心構え・声の表情の重要性 | 午前 | 5. 感じの良い電話対応 <ul style="list-style-type: none">・声の表情訓練・フレーズ訓練・録音 |
| | 2. 言葉遣い <ul style="list-style-type: none">・敬語の基本・電話での接遇用語・クッション言葉の活用 | | 6. クレーム電話 <ul style="list-style-type: none">・クレーム電話の心構え・クレーム電話の基本・クレーム対応の基本 |
| 午後 | 3. 電話のかけ方の基本 <ul style="list-style-type: none">・電話の取り次ぎ・名指し人在席・名指し人不在 | 午後 | 7. クレーム対応の実践 <ul style="list-style-type: none">・お客様の心理・会話のキャッチボール・謝り方 |
| | 4. 電話のかけ方の基本 <ul style="list-style-type: none">・電話でのアポイント・営業電話の基本・数字に繋がる会話 | | <ul style="list-style-type: none">・ロールプレイング・問題解決対応の流れの習得 |

【研修の特長】

- ①実際の事例を用い、すぐに実践に活かします。
- ②電話対応のプロのレベルを目指し、徹底指導いたします。
- ③録音機使用で、電話対応をすぐに確認・フィードバックできます。