

感じのよい電話応対を目指して

# 電話応対<基礎編>



- ◆対象 社員全般（基礎を学びたい方）  
※スキルアップをはかりたい方は、スキルアップ編をお薦めします
- ◆受講料（税込） マネジメント会員 4,400円 一般会員 6,600円 会員以外 11,000円
- ◆講師 当研究所インストラクター ◆定員 1クラス 20名まで

開催日	時間	会場
2024年 5月10日(金)	13:00~16:30  (受付開始 12:40)	上 田：上田市勤労者福祉センター Tel：0268-24-7363
7月 3日(水)		松 本：松本商工会館 6階 *専用駐車場はございませんので、公共交通機関をご利用ください なお、会場隣に市営駐車場（有料）がございます
8月26日(月)		長 野：八十二別館 Tel：026-224-0501
10月 2日(水)		松 本：松本商工会館 6階 *専用駐車場はございませんので、公共交通機関をご利用ください なお、会場隣に市営駐車場（有料）がございます
2025年 1月21日(火)		長 野：八十二別館 Tel：026-224-0501

## ●申込方法●

- 裏面申込書にご記入の上、このままFAXにてお送りいただくか、当研究所ホームページよりお申込みください。(http://www.neri.or.jp)  
※FAX申込の場合、未誤送信・機器トラブル等により、申込受付ができていないことが稀にございます。  
ホームページからのお申込みをおすすめいたします。
- 開催日前月までを目途に、「請求書」をお送りいたします。請求書記載の期日までに受講料をお振込みください。
- 満席等により、お席をご用意できない場合は、電話でご連絡いたします。
- お取り消しの場合は前々日（土/日/祝日を除く）までにご連絡をお願いいたします。  
それ以降は、受講料をお返しできません。
- 定員になり次第締め切らせていただきます。（満席の場合はHPにてお知らせいたします。）
- 「受講票」は発行しておりませんので、ご了承ください。

## ◆内 容◆

電話は「会社の声の窓口」であり、電話応対にあたる方々は、企業のイメージメーカーとしての重要な役割を果たしています。

この研修では、第一声の録音などを通して基本的な電話応対（受け方・かけ方）の習得を目指します。お気軽にご参加いただきますようご案内申し上げます。

### 1. ビジネス電話のポイント

### 2. 第一声の大切さ

### 3. 好感を持たれる話し方・聴き方

### 4. 電話応対の基本

### 5. 電話応対実習（ロールプレイング）



#### ＜受講者の声＞

- ・ 声のトーンや言葉づかいひとつで大きく会社の印象が変わることがわかった。
- ・ 録音した自分の声を聞けたので、良い部分・悪い部分がわかりやすかった。
- ・ 様々な場面を想定したロールプレイングが実際の応対で活かせる。

\* 講義中の録音・撮影、携帯電話やパソコンのご使用などをご遠慮願います

長野経済研究所 宛

フリーダイヤル FAX : 0120-82-6233

## 「電話応対＜基礎編＞」研修申込書

会社名			住所	〒		
申込担当者	部署名： お名前：	TEL FAX	( ) - ( ) -	業 種		
e-mail (請求書送付先)	@					
受講者  ( )名	日程	お名前 (ふりがな)	所属・役職	日程	お名前 (ふりがな)	所属・役職

\* 個人情報は研修の運営や、研修関連情報のご提供等、研修に関する範囲で使わせていただきます。

\* 申込責任者の方は、個人情報の提供について、必ず受講者の同意を得てください。