

研修教室のご案内

より信頼いただける電話応対を目指して

電話応対〈スキルアップ編〉



- ◆対象
- ・ビジネス電話の基本は出来ているが、更にスキルアップをはかりたい方
 - ・電話応対〈基礎編〉を受講済みの方
- ※基本を学びたい方は、基礎編をお薦めいたします

- ◆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 8,800円
- ※テキスト代を含みます

- ◆講師 当研究所インストラクター ◆定員 1クラス12名

開催日	時間	会場
2022年 8月3日(水)	13:00~16:30 (受付開始 12:30)	長野：八十二別館 Tel: 026-224-0501
2023年 2月17日(金)	最新の空き状況は HPでご確認ください	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

●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。(最新の空き状況はHPでご確認ください。)
- 「受講票」は発行しておりませんので、ご了承ください。

一般財団法人 長野経済研究所

松本経営相談室

〒380-0936 長野市岡田178-13 八十三別館3階

TEL: 026-224-0502 (直通) / 0501 (代表) FAX: 026-224-6233

〒390-0874 松本市大手3-1-1 松本ビル5階

TEL: 0263-35-9382

FAX: 0263-33-8582

◆内 容◆

電話対応の良し悪しは、企業のイメージを決める重要な役割を果たしています。
 この研修では、録音やロールプレイングをとおして日ごろの電話対応を振り返るとともに、クレームなど様々な場面で臨機応変な対応ができるよう、スキルアップをはかります。
 お気軽にご参加いただきますようご案内申し上げます。



＜受講者の声＞

- ・実際に自分の電話対応を録音し、お客さまにどのように聞こえているかを把握することで、日々の対応を見直すきっかけとなった。
- ・クレーム時にお客様がどういう気持ちなのか参考になった。
- ・実践的な内容のロールプレイングを通じて臨機応変な対応が学べ、職場で活用できる。

1. 基本の再確認

- ・録音による対応の振り返り
- ・ケース別ロールプレイング

2. クレーム対応

- ・クレーム対応3つのステップ



* 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

「電話対応＜スキルアップ編＞」研修申込書

会社名			住所	〒		
申込 担当者	部署名：		TEL	()	-	業 種
	お名前：		FAX	()	-	
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。