

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 マネジメント会員 5,500 円 一般会員 8,800 円 会員以外 14,300 円
(税込) ※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 20 名まで

開 催 日	時 間	会 場
2025年 9月19日(金)	13:00~16:30 (受付開始 12:40)	長 野 : 八十二別館 Tel : 026-224-0501
2026年 3月 4日(水)	満席の場合は HP にて お知らせいたします	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 F A X 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。

◆内 容◆

みなさんの電話対応の良し悪しが、企業のイメージを左右します。

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。

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



<受講者の声>

- ・実際に自分の対応を録音することで、自分の良い点、改善点を知ることができた。
- ・クレームへの対処法が参考になった。
- ・実践的な内容のロールプレイングを通じて、臨機応変な対応を学ぶことができた。

* 講義中の録音・撮影、携帯電話やパソコンのご使用などとはご遠慮願います

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： お名前：	TEL FAX	() ()	- -	業 重	
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。