

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〉



電話応対は、企業のイメージにつながる大切な接点です。

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応対を振り返るとともに、クレーム対応など様々な場面において、臨機応変に対応できる力を身につけます。ぜひお気軽にご参加ください。

- ◆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
2026年 9月28日(月)	13:00~16:30 (受付開始 12:40)	長 野：八十二別館
2027年 1月13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

◆駐車場について

長野：【八十二別館】長野市中御所岡田町 178-13 八十二別館 (Tel:026-224-0501)

八十二長野銀行本店営業部または八十二別館の駐車場をご利用いただけます。

台数に限りがあるため、可能な限り乗り合わせまたは公共交通機関をご利用ください。

松本：【松本商工会館】松本市中央 1 丁目 23-1

会場隣に市営駐車場(有料)がございます。

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 (八十三長野銀行松本営業部 5 階)

TEL: 0263-35-9382

FAX: 0263-33-8582

◆内 容◆

1. 基本の再確認

- ・録音による応対の振り返り
- ・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＞

- ・自分の応対を録音し振り返ることで、良い点と改善点を客観的に把握することができた
- ・クレームの初期対応のポイントがわかった
- ・実践的な内容のロールプレイングで、他の受講者の応対方法も参考になった

* 講義中の録音・撮影、携帯電話やパソコンのご使用などはご遠慮願います

●申込方法●

- 当研究所ホームページよりお申込みください。(https://www.neri.or.jp/)
- 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。
- お取り消しの場合は開催日の前々日（土／日／祝日を除く）17:00 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。
- 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。
- 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。
- 同業種の方は受講をお断りする場合がございますので、あらかじめご了承ください。

お申込みの流れ

01

お申込み

長野経済研究所のホームページよりお申込みください。
申込受付されますと、自動返信メールが届きます。

02

請求書の送付

お申込みのメールアドレス宛に請求書をお送りいたします。
（開催日前月までを目途）
支払期日までに受講料をお振込みください。

03

開催当日

当日、会場で受付（出席確認）をいたします。
※受講票は発行しておりません。