

セミナー対象者

電話対応の基礎を習得したい、自己流を脱却して自信をつけたい、顧客の立場に立った満足度の高い電話対応を目指す皆さま

来場形式

電話対応

顧客の
信頼度・好感度を
アップする2024
年度版

向上セミナー

基本から表現力まで1日で身につく

セミナーのねらい

電話対応が企業のイメージやサービスの良し悪しを決めるといっても過言ではありません。このセミナーでは、企業における電話対応の重要性を理解し、意識の向上を図ります。一人一台の模擬電話機で実習を行い、基本練習で電話を取ることに不安を払拭します。また、発声や声の表情、ことばづかひのトレーニングで表現力を磨きます。

セミナー内容

- 電話一本でわかる会社の実力**
 - 1) 会社の顔としての自覚
 - 2) 顧客満足度を高める電話対応のためのシステムづくり
 - 3) 対応者一人ひとりの対人能力の重要性
- コミュニケーショントレーニング**
 - 1) 聞き取り方、伝え方のポイント
 - 2) こんな応対がお客さまを怒らせる
- 基本の徹底で差をつける**
 - 1) 第一声～最初の15秒で決まる会社の印象
 - 2) 声の調子で心をつかむ
 - 3) 失敗しないメモの取り方
 - 4) 電話の受け方、取り次ぎ方基本パターントレーニング
 - 5) 状況に合わせた提案型のことばかけ
- 顧客の信頼を勝ち取る会話**
 - 1) 敬語の基本を見直す
 - 2) 即答練習で自信をつける
 - 3) 声の表情トレーニングで表現力をつける
 - 4) ことばの力を十分に活かす
- 状況に合わせた応答練習**
 - 1) 簡単な問い合わせも大事なビジネスチャンス
 - 2) お客さまの要望を聴き取る

実施概要

※プログラムの詳細は変更となる場合がございます。ご了承ください。

日時 2024年 **4/24(水)、4/25(木)、6/5(水)**
7/3(水)、8/7(水)、9/10(火)
10/29(火)、12/3(火)
2025年 **2/5(水)、3/11(火)**
9:30～16:30(受付9:00～)

内容はすべて同一です。ご都合のよい開催日をお選び下さい。

会場 博多座・西銀ビル13階 セミナー室
福岡市博多区下川端町2-1

※駐車場は準備しておりません。ご了承ください。

講師 (株)NCBリサーチ&コンサルティング研修事業部 講師

定員 24名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。
※お申し込みが最低開催人数に満たない場合は、延期もしくは中止させていただく場合がございます。ご了承ください。

(1名様につき)

受講料

NCBリサーチ&コンサルティング会員	一般の方
13,200円(税込)	18,700円(税込)

お申し込み

弊社 HP <https://www.johoza.co.jp/seminar> よりお願いいたします。

お問合せ先



株式会社 NCBリサーチ&コンサルティング セミナー事業部

〒812-0027 福岡市博多区下川端町2-1 博多座・西銀ビル13階 TEL(092)282-2662

NCBリサーチセミナー

検索

ホームページの
QRコードは
こちら