



# 新入社員のための 電話応対トレーニング

## セミナーのねらい

電話応対の印象は会社のイメージを左右し、その後の信頼へつながります。電話応対の基本フローに加え、日常にも役立つ好感度アップの話し方・言葉遣いと、正確で迅速な基本の受け応えを身につけ、音声のみで情報を確実に受ける・与えるための聴き方・伝え方を、ロールプレイングを交えながら学びます。

## プログラム

### 1. 電話の基本構成

- ・電話のマナー…気を付ける事は何か

### 2. 電話の心構えと基本の話し方

- ・印象を左右するポイント
- ・第一声、話し方…音声のみでよい印象を

### 3. 言葉遣い

- ・敬語の成り立ち
- ・電話での言葉遣い

### 4. 電話応対基本フロー

- ・電話を受ける、電話をかける
- ・ロールプレイング

### 5. プラスの心遣い ～聴き方・伝え方～

- ・相手の背景
- ・傾聴
- ・情報伝達

## 講師

株式会社ウィルファースト  
代表取締役社長  
植田 絵美子 氏

ANA 勤務時代には客室乗務員だけでなく、チーフパーサー、チームコーディネーター、新人教育コーディネーター、フライト訓練インストラクターなど、新入社員教育を担当。国際線サービス改善委員会、安全推進委員会に選出。

ANA「スターアワード」を当時の歴代最高得点で受賞。2007年 ANA 退職後、フリー講師に転身。2010年、株式会社ウィルファーストを設立し、代表取締役に就任。新入社員研修をはじめ、各法人においてコーディネーター養成、リーダー養成、接遇講師等、多方面で活躍中。



【日時】 2023年6月20日(火)  
13:00～16:30

【会場】 ちばぎん総研 稲毛セミナールーム

【定員】 30名 (お申込先着順)

(JR稲毛駅東口徒歩1分、こみなと稲毛ビル4階、1階千葉銀行稲毛東口支店 裏面案内図参照)

※駐車場はございませんので、お車でのご来場はご遠慮下さい。

【受講料】 会員：13,200円 一般：18,700円 消費税込 (資料代含)

※1社2名以上ご参加の場合、合計金額の10%を割り引きます。(新入社員研修参加者の20%割引との併用はできません)


本年度の当社主催新入社員研修(1日コース・2日コース)の参加者は、受講料20%割引でご受講いただけます  
※1社2名以上参加の場合の10%割引との併用はできません

弊社ホームページからお申込みいただけます

ちばぎん総研 セミナー

検索

## お申込方法のご案内

1. 弊社ホームページ、セミナー予定表からお申込みください。  
「ちばぎん総研 セミナー」でご検索ください。 <https://www.crinet.co.jp/seminar/> 
2. お申込後、確認メールを配信（自動配信）いたしますので「@crinet.co.jp」からのメールできるように設定をお願いいたします。  
※確認メールが届かない場合、お申込みが当社に届いていない場合が想定されますので、お手数ですが当社へ別途ご確認ください。
3. 受講票、請求書をご連絡担当者宛にご郵送いたします。  
お申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただく場合がございます。ご了承ください。

## 受講料のお支払方法

### ●自動引落契約のある会員の方

セミナー開催月の翌月5日に、ご契約口座（会費支払口座）より所定金額を引き落としいたします。  
請求書を連絡担当者宛にご郵送します。 ※領収書が必要な方は別途ご連絡ください。

### ●自動引落契約のない会員及び一般の方

請求書をご郵送いたしますので、開催日前日までに指定口座へお振込みください（振込手数料はご負担願います）。

※領収書は発行いたしません。「振込金受取書」を領収書としてご使用ください。

### ★受講キャンセルの場合の受講料のお取扱い

開催当日のキャンセルは受講料を頂戴いたします。  
ご了承ください。

## 講演の録音、録画はご遠慮願います。

【お問い合わせ先】

株式会社ちばぎん総合研究所 経営コンサル第二部  
TEL: 043-351-7430 FAX: 043-351-7440  
ホームページ: <https://www.crinet.co.jp/>

## 受講者の皆さまへのお願い

- 受付時に検温を実施いたします。37.5度以上の熱のある方や具合の悪い方は、受講をご遠慮ください。

弊社ホームページからメールマガジンにご登録いただくと、いち早くセミナーの予定をお届けします！ぜひご登録ください

<https://www.crinet.co.jp/mailmagazine/>

メルマガ申込



会員様限定サービス「セミナーオンデマンド」が弊社ホームページからご視聴いただけます。

ご視聴には会員番号とパスワードが必要です。

初期パスワードは会員番号です。

<https://www.crinet.co.jp/seminar/ondemand/>

セミナーオンデマンド



## 稲毛セミナールーム案内図



駐車場はございませんので、お車でのご来場はご遠慮ください。

\* 個人情報の利用目的 ①商品やサービス等のお申込受付のため。 ②商品やサービス等のご提供に必要なご案内・ご連絡・ご請求を行うため。 なお、個人情報の利用目的の詳細につきましては、弊社ホームページの個人情報保護宣言をご覧ください。