

新入社員のための 電話応対トレーニング

電話応対の基本を押さえレベルアップを図る！

対象者

新入社員およびそれに準ずる若手社員

電話応対の印象は会社のイメージを左右し、その後の信頼へ繋がります。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。

講師



植田 絵美子 氏
株式会社ウィルファースト
代表取締役

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。

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

2024年6月14日(金)

13:00～16:30

会場

稲毛セミナールーム(案内図裏面)

受講料

会員：13,200円 消費税込(資料代含)

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%を割引きます

定員

30名

※申込者が10名未満の場合は、中止とさせていただきます

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



お申込方法のご案内

01 

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



02 

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」からのメールが受信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。

03 

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きます場合がございます。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。

注意事項

- ✓ **講演の録音、録画はご遠慮願います。**
- ✓ 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。
- ✓ 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。

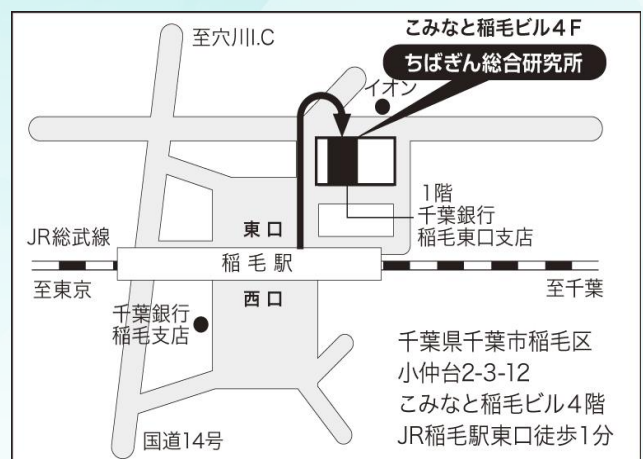
お問い合わせ先

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

ホームページ : <https://www.crinet.co.jp/>

稲毛セミナールーム案内図



駐車場はございません。お車でのご来場はご遠慮ください。



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/>

