

# 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・伝え方を学びます。

## 主な内容

### 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、新入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設立、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。



【日 時】 2019年4月24日(水)  
13:00～16:30

【会 場】 ちばぎん総研 稲毛セミナールーム

【定 員】 32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：12,960円 一般：18,360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。(新入社員研修参加者の20%割引との併用はできません)

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

お申込は次頁をご利用ください。弊社ホームページからもお申込みいただけます。

参加申込み

F A X 043-351-7440 (24時間受付)

●お申込み

下記に必要事項をご記入の上、当参加申込書を上記番号まで FAX して下さい。

なお、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。

ちばぎん総研 4/24(水)「新入社員のための電話対応トレーニング」参加申込書			
貴社名		○で囲む	総研会員・会員外
ご住所	〒	会員番号	
電話番号		お申込 責任者	部署・役職名
F A X 番号			氏名
部署・役職名		受講者名 (ふりがな)	

【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）より所定金額を自動引落いたします。なお、請求書・領収書が必要な場合は下記に○をお付け下さい。

請求書要  領収書要

●自動引落契約のない会員及び一般の方

請求書をお送りいたしますので、開催日の前日までに指定口座へお振込み願います。（振込手数料はご負担願います。）

\*受講取消しの場合の受講料のお取扱い

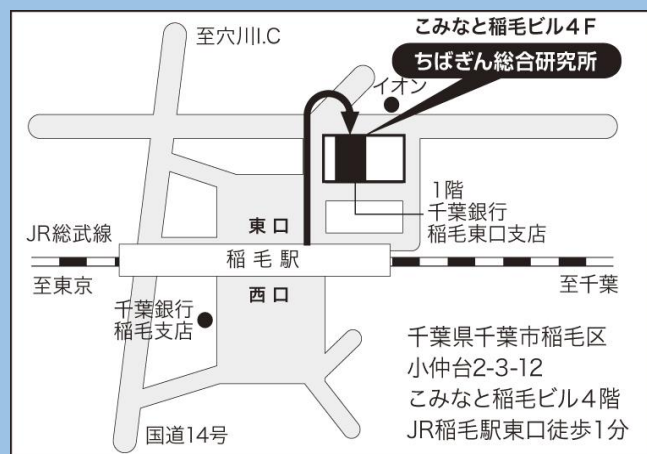
受講お取消しの場合は、セミナー開催日前日午後 5 時までにご連絡（電話または FAX）下さい。事前のご連絡なく、当日ご欠席の場合は、受講料を頂戴いたしますので予めご了承ください。

■講演の録音、録画はご遠慮願います。

\*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、当社ホームページの個人情報保護宣言をご覧ください。

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

〈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: <http://www.crinet.co.jp/>

こちらのQRコードから  
 ホームページへアクセスできます

