

電話応対力向上 研修

項目	研修内容	形式
◆オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> ・研修主旨・目的 研修の主旨目的を理解し動機付けを行います。 ・良い応対と不愉快な応対 自分が客として受けた応対について→グループで意見交換し現状の応対を振り返るきっかけとし改善へと導きます。 	講義 グループディスカッション
◆電話応対の心構え	<ul style="list-style-type: none"> ・電話の応対はお店の顔になる！？ 事例などから電話の応対一つでお店の印象が決定されることを確認し、電話の応対だけで行ってみたいと思わせる応対術を学んでいきます。 ・親切で配慮ある応対とは？ 具体的な事例を元に親切で、配慮ある応対とは何かを学び実践につなげます。 ・ビジネス電話の基本 	講義
◆お店のイメージが決定付けられる電話の第一声	<ul style="list-style-type: none"> ・お店の印象は第一声で決まる！ ・喜ばれる第一声のポイント 声が与える印象の違いを確認し、発声を伴う実習にて喜ばれる第一声を身につけます。 	講義 & 実習
◆話すための発声、発音トレーニング	<ul style="list-style-type: none"> ・正しい発音、発声の仕方 ・電話の受け方 ～予約の受け方スキルアップ～ 	講義 & 実習
◆様々なシーンの電話応対	<ul style="list-style-type: none"> ・信頼感を与える話しの仕方 ・話しの聴き方で差をつける 返事、相づちの打ち方一つで印象が変わることを確認し、信頼感を得る話し方と聴き方を学びます。 ・臨機応変な対応 敬語の使い方からそのときの相手の状況に合わせた臨機応変な応対術を学びます。 ・感じの良い電話の掛け方 	講義 & 実習
◆クレーム電話の応対術	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームの原因とお客様心理を知ろう ・クレームの二乗について ・クレームのお客様をファンに変えるための応対の仕方 ・効果的な相づちと共感の仕方 	講義 & 実習
◆総合ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイング 	実習
◆まとめ	<ul style="list-style-type: none"> ・振り返りと目標設定 	

☆こちらのプログラムは一例でございます。

☆実施内容によって時間、回数などは如何様にも対応可能でございます。

☆30,000円/1h(企画、資料制作費含む)

☆詳細な打合せにより御社ならではの最善のプログラム・コースをご提案いたします。