

電話応対力向上 研修

※こちらのプログラムは一例でございます

項目	研修内容	形式
◆オリエンテーション	・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。	講義 & グループ ディスカッ ション
◆サービスマインドについて	・対応の心構え	
◆電話対応の心構え	・良い対応と不愉快な対応 自身がお客の立場で受けた対応について→グループで意見交換し現状の対応を振り返るきっかけとし改善へと導きます。 ・電話の対応は会社(お店)の顔になる! ? 事例などから電話の対応一つでお店の印象が決定されることを確認し、電話の対応だけでそのお店に行ってみたいと思わせる応対術を学んでいきます。 ・親切で配慮ある対応とは? 具体的な事例を元に親切で、配慮ある対応とは何かを学び実践につなげます。 ・ビジネス電話の基本	
◆会社(お店)のイメージが決定付けられる電話の第一声	・会社(お店)の印象は第一声で決まる!	講義 & 実習
◆話すための発声、発音トレーニング	・喜ばれる第一声 ・正しい発声の仕方と発音 声を与える印象の違いを確認し、爽やかな第一声のための発声法、話し方をトレーニングし喜ばれる第一声を身につけます。	
◆喜ばれる電話対応の基礎	・笑顔が浮かぶ電話の受け方	講義 & 実習
◆様々なシーンの電話対応	・信頼を与える電話の取次ぎ方、掛け方 ・話しの仕方差をつけよう! ・信頼を得る話しの聴き方 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。	
◆クレーム電話の応対術	・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対応の仕方 ・効果的な相づちと共感の仕方	講義 & 実習

☆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。

☆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。