

電話対応スキルアップ研修

※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	<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。 ・良い対応と不愉快な対応 自身が客として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。 	講義 グループ ディスカッション
◆電話対応の心構え	<ul style="list-style-type: none"> ・電話の対応はお店の顔になる！？ 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、電話の対応だけで行ってみたいと思わせる対応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 	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 声を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
◆電話対応の基本マナー	<ul style="list-style-type: none"> ・電話の受け方 ・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。 ・電話の取次ぎ方 ・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対応術を学びます。 ・伝言メモの書き方、伝え方 ・FAXのマナー ・電話の掛け方 	講義 & 実習
◆クレーム電話の対応術	<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対応の仕方 ・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 	

☆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。