

仕事に役立つテレフォンセミナー

～CS「顧客満足」を得る電話対応がテーマです～



仕事に欠かせない「電話対応能力」を仕事帰りの2回コースでスキルアップします。

「ホスピタリティマインドを声で伝える方法」や「顧客満足を得られる言葉遣い」をはじめ、「苦情への第一対応のしかた」など、参加者のニーズに合わせたスキルをロールプレイ中心、マンツーマン方式で身に付けます。

「電話対応練習機」を使って自分の声を確認しながら、基本から確認して行きます。

- ◇ 開催日 4月15日(木)基礎編・4月22日(水)応用編
- 時間 18:30～21:00
- ◇ 受講料 ¥15,750(2回分・税・教材費込み)1回のみ場合は ¥9,450
- ◇ 会場 新大阪丸ビル 会議室予定 (新大阪駅東口徒歩3分)

プログラム1日目・基礎編

1 電話とCS(顧客満足)	<ul style="list-style-type: none"> ・CS「顧客満足」を得るためのコミュニケーションの重要性 ・電話のコミュニケーションで気をつけたい特性 ・良質の声を伝える「発音」「発声」「滑舌」 ・さわやかな名乗りにトライ・・・自分自身の声を振り返る ・取次ぎから応用まで、ロールプレイングによる実習をする ・オープニングからクロージングまでの流れについて、実習をしながら身につける
2 企業を代表する「声」のトレーニング	
3 電話対応のプロセス実践	

プログラム2日目・応用編

4 効果的な言葉選びの方法	<ul style="list-style-type: none"> ・電話に必要な「言葉」の知識・敬語の確認 ・ホスピタリティの伝わる話法トレーニング ・受講者の皆様自身が最もよく受ける事例を中心に、今よりもよりホスピタリティを伝えるにはどうしたら良いか、再生しながらポイントを整理する ・「苦情」への対応で顧客満足を得る方法 ・電話の達人を目指して
5 すぐに使える応対を実践	
6 苦情電話への初期対応	

* 派遣型・電話対応・マナーのセミナーも承っております。

お申込み・お問い合わせは

メールで info@mans-resource.com

man's Resource マンズ・リソース

〒564-0063 大阪府吹田市江坂町 5-12-4

tel 06-6385-3127 (月～金 09:00～17:00)

URL <http://www.mans-resource.com>