

【WEB 研修】 電話対応スキルアップ研修

2024年6月13日(木) 13:00~17:00

- ・Zoomを使用したWEB開催です。カメラ機能をオンにしてご参加ください。
 - ・マイク、カメラ機能のあるパソコンでご参加ください。スマホ、タブレットはご遠慮ください。
 - ・個人ワーク、グループワーク、ペアに分かれての実践ロールプレイングがあります。
 - ・下記日程で接続&動作チェックを行います。両日のどちらかに必ずご参加ください。
- 研修当日と同じパソコンでご参加ください。詳細はお申込み後にお知らせいたします。
- 第1回 6月11日(火) 11時開始 (10:55までにログイン願います) ※30分程度
第2回 6月12日(水) 11時開始 (10:55までにログイン願います) ※30分程度

お客さま対応に関する基本講座です。電話対応における言葉遣いの基礎はもちろん、お客さまから信頼される話し方など、通常の研修では習得しにくい部分まで、トータルに実践的に学びます。声の出し方、話し方、滑舌を良くする方法など感じのよい1次対応法を実技中心に学びます。職場ですぐに実践できる内容です。

- ① 電話対応の言葉遣いやお客さまの信頼を得る話し方など、電話対応の基本スキルを学び、お客さまに感動を与える電話対応を目指します。
- ② 電話対応の基本を理解することで、電話対応品質向上を目指します。
- ③ 電話対応の基本スキルを学ぶことにより、不安や迷いを軽減します。
- ④ 電話対応の基本を再確認し、そのスキルを磨くことで顧客満足度向上を目指します。

スケジュール

※内容は若干変更することがあります。

12:45~12:55	受付
13:00	<オリエンテーション> ・研修の進め方 ・講師、受講者自己紹介
	<CS マインドの醸成/基本対応スキル> ・CSとは ・基本マナーの習得 ・音声表現の大切さ 💡 対応表現力をつけるため、基本マナー、正しい言葉遣いと声の表情を見直します
	<コミュニケーションスキル> ・聴くスキル ・話すスキル ・言葉遣いの大切さ 💡 共感していることを伝える「傾聴スキル」、お客さまに納得いただきやすい「話し方」を習得します

17:00	<p><実践ロールプレイング></p> <p> 実践ロールプレイングでは、「お客さまからの電話受付」を2人一組になり、練習します。相互にフィードバックにより、対応の強み・弱みを明確にします。</p>
	<p><まとめ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・質疑応答 ・本日のまとめ

実施概要

◆日時	2024年6月13日(木) 13:00~17:00 ※12:45~12:55 に Zoom に接続してください。出欠確認いたします。
◆システム	リモート会議システム Zoom を使用します。
◆対象	新任者および電話対応の基礎を学び直したい方 ※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申込はご遠慮願います。
◆定員	20名 <最少催行人数 10名> ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
◆締切	5月29日(水) ※定員になり次第締め切ります
◆受講料	正会員および正会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は25,300円 会員の関連企業は未加入企業扱い。 ※受講料は資料代、消費税込です。
◆申込方法	ACAPホームページの「お申し込み」フォームよりお申し込みください。
◆その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「お申し込み」フォーム送信後に、自動返信メールが届きますのでご確認ください。 ・開講の1週間前になっても受講案内等が届かない場合には、申込みが受理されていないことがあります。恐れ入りますが事務局(TEL: 06-6943-4999)までご連絡ください。 ・Zoom 配信元は株式会社セゾンパーソナルプラスからとなります。 ・接続確認を行った方で研修会社サイドのトラブルで未接続となった方へは返金しますが、接続確認を行わなかった方への返金はいりませんのでご注意ください。 ・申込受付後に受講のご案内とご受講確認チェックシートをメール添付でお送りいたします。ご受講確認チェックシートはご返信願います。 ・資料は6月6日に郵送でお送りします。 ・請求書は6月13日以降に郵送いたします。6月20日までに請求書が届かない場合は、ACAP 大阪事務所(TEL: 06-6943-4999)にご連絡ください。 ・受講料のお振込は、7月末日までをお願いいたします。 ・資料発送後のキャンセルにつきましては、キャンセル料2,000円を徴収させていただきます。 ・6月12日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を徴収させていただきます。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。
	<ul style="list-style-type: none"> ・Zoom を使用した研修のご準備について(システム要件) ※PC 環境やインターネット環境が研修の進行に大きく影響します。必ずご確認をお願いいたします。 ※各ご受講の PC・システム要件は、貴社内の IT・システム関連部署にご確認ください。 ※Zoom のご利用にあたり制限がかけられていないか、事前にご確認をお願いいたします。 ※通信速度のご確認はご受講の環境にてテストをお願いいたします。 ※職場でご受講いただく場合は、周囲の方の声や作業している音が入らないようにご配慮ください。 ※参考 https://support.zoom.us/hc/ja/articles/201362023-Windows-macOS-Linux

講師紹介



中尾 知子 (なかお ともこ) 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師として、さまざまな業種の企業・団体に講演や研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

《主な研修実績企業》

「大手通信グループ」・「大手電力会社」・「大手損害保険会社」・「大手生命保険会社」・「大手運輸会社」・「大手流通グループ」・「大手自動車メーカー」・「大手製造メーカー」・「大手旅行会社」・「大手製薬会社」・「公益財団法人」・「官公庁」等、多数

以上