

電話応対（基本）研修

時間

約3時間

ねらい

- お客様の立場に立った応対を考える
- 電話応対業務の基本・ポイントを理解し、身につける

時間	カリキュラム	目的
13:00 16:00	<ul style="list-style-type: none">◆オリエンテーション<ul style="list-style-type: none">・研修のねらいと進め方◆事例研究<ul style="list-style-type: none">・お客様の立場に立って考える◆電話応対のポイント解説<ul style="list-style-type: none">・声の印象・第一声・言葉づかい・ご用件の伺い方・説明の仕方・しめくくり◆応対演習<ul style="list-style-type: none">・ロールプレイング◆まとめ<ul style="list-style-type: none">・質疑応答	<p>課題のある応対事例を聞き、お客様として受ける印象や必要となるスキルについて考える。</p> <p>電話応対する際に必要となるスキルについて実習を交えながら学ぶ。</p> <p>基本的なお客様とのやりとりをスムーズに行えるよう、スクリプト（想定応答）をもとに練習を行う。</p>