

不況だからこそワンランク上のマナーを身につけよう！

指導者の方にもご好評いただいています。後輩指導をされる方もご参加ください。

電話・来客応対徹底トレーニング

主催／京都商工会議所

【日 時】平成23年8月23日(火) 9:30～16:30

【会 場】京都商工会議所(京都市中京区烏丸通夷川上ル) ※京都市営地下鉄烏丸線「丸太町」駅南6番出口直結

【受講料】京都商工会議所会員 16,800円 一般 25,200円 (消費税込)

【講 師】株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー 北川 和恵氏



株式会社ビジネスプラスサポート 人財育成プロデューサー 北川 和恵氏
 沢井製薬(株)に入社後、日立製作所のショールームにてアテンドプレゼンテーション業務、アテンダントの指導育成業務に就く。人財育成会社にて講師として経験を積み、現在は、(株)ビジネスプラスサポートの人財育成プロデューサーとして従事。わかりやすく身近な事例を使い、受講者の目線で熱く語りかける講義は、受講者のやる気を高め、前向きな思考と姿勢、能力を引き出すことで定評がある。

研修効果

- (1) 電話・来客応対の心得と姿勢を学ぶ
- (2) お客様から信頼される対応や好感度あふれる対応の基本を学ぶ
- (3) ロールプレイングを通じて、ワンランク上のスキルを実践訓練する

【電話応対徹底トレーニング】

- 売上アップにつながるワンランク上の電話応対
- 会社のイメージを高める電話応対をしよう！
 - (1) 自分の話し方の癖をチェックする
 - (2) お客様に好印象を与える傾聴と話し方のルール
 - (3) 職場用語をマスターする 【演習問題】
 - (4) 第一声が会社のイメージを決める 【徹底トレーニング】
 - (5) お客様の満足度を上げるためにやるべきこと
- 顧客満足度を高めるビジネス電話の受け方
 - (1) 電話の受け方・気のきく不在対応 【徹底トレーニング】
 - (2) 7つの対応ケースの実践 【ロールプレイング】
 - [1] 名指し人が会議中・来客中
 - [2] 名指し人が遅刻・トイレ
 - [3] 名指し人が出張中・電話中
 - [4] 相手が名乗らない
 - [5] 名前が聞き取れない
 - [6] 自分では対処できない
 - [7] 伝言を頼まれた
- 電話応対のスキルを上達させるためには？

【来客応対徹底トレーニング】

- 「さすが！」と言われるワンランク上の来客応対
- お客様から信頼される来客応対をしよう！
 - (1) お客様と信頼を築く5つの基本
 - (2) お客様はここを見ている！ 【チェックリスト】
- 良い印象を与える立ち居振る舞い
 - (1) お客様の心を掴む挨拶と表情
 - (2) 信頼のおける話し方 【徹底トレーニング】
 - (3) 立ち方・座り方・お辞儀の仕方 【徹底トレーニング】
- イキイキとさわやかな印象管理 【徹底トレーニング】
- ワンランク上のお出迎え～お見送り
 - (1) 受付からお見送りまでの対応
 - (2) 名刺の受け方・取次ぎのルール
- 好感をもたれるお茶の出し方

～気がきく言葉がけと動作のタイミング～ 【徹底トレーニング】
- あなたのファンを創る来客応対 【総合ロールプレイング】

お申込み・お問合せ／京都商工会議所 会員部 人材開発センター (〒604-0862 京都市中京区烏丸通夷川上ル)

① FAXまたはHPからお申込み下さい。 TEL 075-212-6446 FAX 075-222-2612
 URL: <http://www.kyo.or.jp/jinzai/> e-mail: jinzai@kyo.or.jp

② お申込みと同時に下記口座までお振込み下さい。

京都銀行 本店営業部(普) No. 5017759 口座名: 京都商工会議所 研修口

※振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。開催日の1週間以内に受講証をFAX致します。

※受講料は講座が中止になる以外ご返却できませんのでご了承願います。(申込人数が少ない時は中止になる場合があります)

H23年8月23日 041『電話・来客応対徹底トレーニング』申込書

| | | | | | |
|------------|-----|------------|-------|---------------|--------------|
| 会 社 名 | | 業 種 | | TEL | |
| 所 在 地 | 〒 | | | FAX | |
| 受 講 料 | 円 × | 名分 | 振 込 日 | 月 日 (振込・振込予定) | 請求書(○印) 要・不要 |
| 申込責任者 | | 所属(役職)名 | | e-mail | |
| 受講者名(フリガナ) | | 所属部課名(役職名) | | e-mail | 年齢 |
| | | | | | |

本申込書にご記入いただいた個人情報は、本講座の実施・運営のために利用するほか、京都商工会議所に係る各種情報提供の目的にのみ使用致します。

★人材開発センターではオーダーメイド研修の実施、講師派遣も行っております。お気軽にお問合せ下さい★