

売れない時代だからこそワンランク上のマナーを身につけファンをつくらう！

指導者の方、後輩を指導される方にも好評です

電話・メール・来客対応の気配りトレーニング

主催／京都商工会議所

【日 時】 平成25年8月23日(金) 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」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】 エンパワーモチベーション 代表 人財パワーアッププロデューサー 北川 和恵氏



製薬会社で営業アシスタントとして勤務後、日立製作所のショールームにてプレゼンテーション業務・アテンド業務、アテンダントの指導育成業務に就く。アナウンススクール講師を経て、人財育成プロデューサーとして企業研修・セミナー講師として経験を積み、現在エンパワーモチベーション代表として、セミナー、実務研修、ヒューマンスキル研修、また、小売・サービス業を中心に、調査事業・現場指導で活躍している。

【主な著書】『「気がきく人」のスマート仕事術』(同文館出版)好評発売中。

研修効果

- (1) 顧客満足の視点から電話・メール・来客対応を見直す
- (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

【来客対応の気配りトレーニング】

1. 自分の価値を上げる最上級の来客対応実践
 - (1) ファンの多い人の共通点をマスターする
 - (2) 自分の価値を上げるためにこれだけは抑えよう
 - (3) 顧客満足を心から理解する
2. ファンを創るプロの所作トレーニング
 - (1) お客様の心に残る挨拶と表情をマスターする【徹底トレーニング】
 - (2) 信頼される立ち方・傾聴姿勢・歩き方【徹底トレーニング】
3. お出迎え・お見送りワンランクアップのイメージ創り
 - (1) 初頭効果を最大限に利用すると売り上げアップにつながる【徹底トレーニング】
 - (2) ONE TO ONE のお声掛け
 - (3) 気がきく人の名刺の受け方・取り次ぎ方
4. この企業はすごい！と言わせるお茶出しのポイント
～あなたのお茶出し、本当にそれでいいの？～
5. あなたのファンをつくる来客対応

【電話・メール対応の気配りトレーニング】

1. 会社の利益に貢献できるワンランク上の電話対応
 - (1) 電話対応で気をつけなければならないこと【チェックリスト】
 - (2) あなたの対応が売上アップにつながる！

2. 自分の価値を上げる電話対応を身につけよう！
 - (1) 声のトーンで印象は変えられる
 - (2) できる人はこんなところに気を遣っている
 - (3) イメージアップの傾聴法をマスターする
 - (4) 第一声であなたの価値が決まる【徹底トレーニング】
 - (5) その言葉遣い、我流になっていませんか？【演習問題】
 - (6) 最上級のお断り話法の徹底【ロールプレイング】
 - (7) 相手に合わせた代案が出せるかが勝負
3. あなたにお願いしたい！と言われる信頼を高める電話対応
 - (1) 相手の心理を先読みした気がきく不在対応【徹底トレーニング】
 - (2) 7つの対応ケース実践

[1] 名指し人が会議・来客中	[2] 名指し人がトイレ・遅刻
[3] 名指し人が出張中	[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	
4. 想いが伝わる電子メールのポイント
 - (1) こんなメールのトラブルはありませんか？
 - (2) 伝えたいつもりが伝わっていない
 - (3) どうしたら動いてもらえるのか？

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。振込手数料はご負担頂きますようお願い致します。

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

※開催日の1週間前に受講証をFAX致します。なお、申込人数が少ない場合には開催を取りやめる事があります。

※開催日前日(土、日、祝日を含まない)の17時以降に取消しされる場合は受講料の返金をいたしかねますので、代理の方の派遣をお願いします。

H25年8月23日 047『電話・メール・来客対応の気配りトレーニング』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★