



近鉄百貨店グループ



公開講座

～不安解消！ロールプレイングで電話対応の基礎を学ぶ～

新人研修基礎 電話対応の基礎

- 開催日 2019年9月4日(水) 13:30~16:30
- 会場 登喜和ビル6階 Kサポート教室
(大阪府中央区谷町9丁目5番24号
地下鉄谷町線・千日前線「谷町九丁目」駅 2番出口より徒歩1分)
- 受講料 おひとり様 6,000円(税抜)



講座について

電話対応は、受け方、かけ方、取り次ぎ方をはじめ、声の出し方、言葉の選び方などで企業イメージを左右する、重要なビジネスマナーのひとつです。固定電話を知らない世代にはハードルが高いといえます。

当講座では、これさえ知っていれば、まずは感じよく電話対応ができる、必要最小限のスキルを抑え、新人の不安を取り除きます。

講師

Kサポート 教育研修事業部
インストラクター
足代 知世子

研修プログラム(3時間コース)

1. 電話対応の心構え
 - ・電話の特性とエチケット
2. 良い印象が伝わる電話での声
 - ・自分の声と話しグセを知ろう
3. 電話対応の基本トレーニング
 - ・受け方、取次ぎ方、かけ方
 - ・よく使うフレーズ 伝言メモ
4. シーンに合わせたロールプレイング
 - ・取次ぎ、不在時の承り方



お申し込みについて

1. お申し込み方法

- ①下記の参加申し込み書にご記入のうえ、Kサポート教育研修事業部へFAX・郵送またはインターネットで開催の7日前までにご送付ください。（ただし7日前の場合は、直接当社へお電話でご連絡ください。TEL06-6624-6217）
- ②参加者が少人数の場合、中止もしくは延期させていただく場合がございます。中止の場合は、ご入金いただいた受講料を全額返金いたします。

2. 受講料のお支払いについて

- ①お申し込み受付完了後、受講証および請求書をお申し込み者様宛にお送りいたします。7日を過ぎて書類が届かない場合は、お手数ですがご確認をお願いいたします。
- ②受講料のお振込みは必ず開催日までをお願いいたします。振り込み手数料はお申し込み者様でご負担ください。領収書は通常発行を省略させていただいております。それ以降になる場合や当社へ直接お支払いに来られる場合は、あらかじめご連絡ください。

3. その他

お申し込み後の変更またはキャンセルは、開催日の7日前までお受けいたします。キャンセル料は、開催日6日前～前日は受講料の30%、当日は受講料全額です。

〒545-0053 大阪市阿倍野区松崎町2-1-28 近鉄松崎町ビル2階

株式会社 Kサポート 教育研修事業部 公開講座受付係宛

TEL 06-6624-6217 [FAX 06-6624-6081](tel:06-6624-6081)

<http://www.platz-kks.co.jp> （インターネットからもお申し込みいただけます）

「新人研修基礎 電話対応の基礎 9月4日（水）」参加申し込み書

| | | | | |
|---------------|----------|--|--|-------|
| (フリガナ) 会社名 | ----- | | TEL. | () - |
| | ----- | | FAX. | () - |
| 所在地 | □□□-□□□□ | | (フリガナ) お申し込み責任者 | ----- |
| | | | 所属・役職 | |
| ご参加者氏名 (フリガナ) | 所属・役職 | | ◎お手数ですが、本講座をお知りになったきっかけをお教えてください。 ※該当するものに印・記入をお願いいたします。 1.パンフレット（郵送・設置） 2.ご友人・知人の紹介 3.弊社ホームページ 4.弊社社員（ ）の紹介 5.その他（ ） ◎参加申し込み書にご記入いただいた個人情報は、 ①受講証および請求書の発行・発送 ②弊社開催の講座・セミナーのご案内 に限って使用させていただきます。 ◎が不要な場合は右にチェック願います。 <input type="checkbox"/> 不要 | |
| ----- | ----- | | | |
| ----- | ----- | | | |
| ----- | ----- | | | |
| ----- | ----- | | | |