

# “マナー&クレーム” 電話応対研修



電話応対はビジネスシーンでは重要な役割を果たします。この研修では基本的な電話応対からクレームに対する一時応対までを学ぶことができます。自信を持ってより良い応対ができるよう一緒に学びませんか！

■ 日 時 平成29年6月21日（水） 13：30～16：30

■ 会 場 東海市立商工センター 3F 中会議室  
東海市中央町四丁目2番地

| 時 間         | 内 容                                                                                                                                                                                                                                             | 講 師                                                                                                                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13：30～16：30 | <p>●ビジネス電話の重要性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話の特性と留意点</li> <li>・第一印象の重要性</li> <li>・ロールプレイング<br/>～名乗りと取次ぎ～</li> </ul> <p>●クレーム電話の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の心理</li> <li>・クレームへの対応</li> </ul> <p>●質疑応答</p> | <p>リベル代表<br/>近藤 ひろえ 氏</p> <p>心理学的な見地をもとにした説明と現場ですぐに役立つ内容が研修の特徴。一般企業から官公庁・法人団体等への電話応対研修、管理者研修、接客研修など幅広い業務の研修を実施。特にユーザ協会電話応対コンクールでは毎年県大会出場選手を養成する実績を持つ。</p> |

●受講料 会員一人2,000円・非会員10,000円

●定 員 30名（定員になり次第、締め切らせていただきます。）

\*最終締め切りは6月9日（金）です。

●持参するもの 筆記用具 ※参加費は当日集金いたします。

FAX (0562) 32-5366

マナー&クレーム電話応対研修に下記のとおり申し込みます。 平成29年 月 日

|              |   |     |  |
|--------------|---|-----|--|
| 事業所名         |   |     |  |
| 住 所          | 〒 |     |  |
| TEL          |   | FAX |  |
| フリガナ<br>参加者名 |   |     |  |

※ご記入いただいた情報は、本講座に関する連絡及び東海商工会議所からの情報提供のために利用させていただくことがあります。

お問合せ先：東海商工会議所 事務局 TEL (0562)33-2811