

相手に聞き取りやすい話し方できていますか？

これで安心！

# 電話応対基本講座

今こそ自分の電話応対を確認しましょう！

日程：平成27年**2月4日**（水）

時間：13:30～16:30

会場：アソウ・ヒューマニーセンター

**12階**研修室

住所：福岡市中央区天神2-8-41

福岡朝日会館 12階



## ～プログラム～

### 第1章

電話における顧客満足とは

- ・ 電話による企業イメージ
- ・ 顧客満足とは
- ・ お客様が判断する“よい電話応対”の条件
- ・ 第一声の重要性
- ・ 好感もてる話し方

### 第2章

コミュニケーションの重要性

- ・ コミュニケーションとは
- ・ コミュニケーションをとる上で大切なこと

### 第3章

電話における言葉遣い

- ・ 敬語の基本
- ・ 電話での基本用語

### 第4章

総合ロールプレイング

- ・ 受け方/かけ方
- ・ 伝言メモの残し方
- ・ 留守番電話への伝言の残し方
- ・ こんな時どうする！？
- ・ ロールプレイング

※終了後、個別に質疑応答を受け付けいたします。

お待ちしております！



お申込み・お問い合わせは **0120-09-1616**

ホームページからもご予約が可能になりました。

<http://haken.ahc-net.co.jp/seminar/>

 **アソウ・ヒューマニーセンター**  
ASO HUMANEITY CENTER

このご案内は障がい者就労移行支援事業所「チャレンジド・アソウ」の訓練生が作成しています。