

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
- ・好感のもてる話し方

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 HUMANNEY CENTER