

## 電話応対 研修



### 企業イメージをつくる電話応対

明るく感じの良い電話応対、丁寧な話し方をしている会社は「気持ちが良い、しっかりとした社風がある」と思われます。電話に出た人の印象ひとつで企業イメージが決まってしまうのです。

また電話応対から、社員の仕事に対する姿勢や実力をも感じ取られます。電話応対は総合的なコミュニケーション能力が必要とされ、また相手に声しか届けられないため、円滑なコミュニケーションのための工夫が必要です。まずは基本的な電話応対を身につけましょう。

### 電話応対研修 プログラム参考例

※内容や研修時間など、ご希望に合わせて研修を設計します

	内容	項目
1	オリエンテーション	アイスブレイク 良いイメージの電話応対とは？/ 研修ゴール
2	電話応対の基本マナー	3コール以内で出る/ 見えないように見えている/ 明るい第一声で印象よく
3	電話応対の基本マナー基本的な流れ	一連の電話応対の流れとパターン
4	話し方・言葉遣いの基本	声のトーンとスピード /敬語/ 呼称/ クッション言葉/ NGワード ワーク・クイズ
5	電話を受ける	電話を掛ける前の準備/ 基本のフレーズ/ 取り次ぎ方/ ロープレ
6	電話をかける	基本のフレーズ/ ロープレ
7	いろいろな状況での電話応対	状況設定とロープレ
8	携帯電話のマナー	基本的なマナー
9	学びの振り返りと行動目標宣言	学びの振り返りと共有/ 行動目標宣言と共有



- 基本の電話応対ができていない
- 電話応対が自己流になっている
- 電話で良い印象を与えたい
- 発声や敬語も学びたい

ブラッシュアップ研修として、より明瞭でスマートな声の出し方、営業の電話、催促の電話、お礼の電話、クレーム対応など、様々な対応ができるようになる研修をご提案します。いろいろな課題への切り口で研修を設計できます。まずは無料でお気軽にご相談ください！