

電話応対スキルアップ研修

お客さま相談室における CS マインドの醸成や電話応対スキルの基礎を習得します。
この研修では、以下の習得を目的として実施します。

- ① 電話応対の基本マナーを再確認し、理解を深める
- ② お客さま対応力向上に必要な知識とスキルを、実務に沿ったワークで実践的に習得する
- ③ 研修終了後もお客さま対応力を発揮し続けられるように、体得を図る

【プログラム】

当日のプログラム、スケジュールは次ページをご覧ください。
本研修では、4 人一組でロールプレイングを行いますので、ご承知おきください。

【講師】

株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 中尾 知子 氏
※講師紹介は次ページをご覧ください。

<開催日・場所>

2024年10月29日(火) 10:00~16:30	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階) 交通:JR 新宿駅 南口から徒歩約 5 分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩 2 分
--------------------------------------	---

対 象

新任者および電話応対の基礎を学び直したい方
※研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮ください。

受講料 (税込み)

25,300 円:正会員および正会員の所属企業社員
34,100 円:未加入企業の方 (正会員の関連企業は未加入企業扱い)

募集人数

30名 <最少催行人数 15 名>
※同一企業から複数のご参加も可能です。

締 切 日

10月18日(金)
※お申込み順、定員に達し次第締め切ります。

キャンセルポリシー

10月28日以降のキャンセルにつきましては、受講料全額を申し受けます。

特記事項

昼食時にお弁当とお茶を用意しています。

問い合わせ先

ACAP 事務局 TEL: 03-3353-4999 [メールでのお問い合わせ](#)

申込方法

ACAPホームページ(右の QR コード)よりお申込みください。



◆プログラム・スケジュール

9:45~10:00	受付
10:00	<p><オリエンテーション></p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	<p>■ CS マインドの醸成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CSとは ・企業イメージとCSの関係
	<p>■ 基本対応スキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本マナーの習得 ・音声表現の大切さ
	<p>■ コミュニケーションスキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションに必要な意識とスキル ・聴くスキル ・話すスキル ・言葉遣いの大切さ
	<p>■ ロールプレイング演習</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応ロールプレイング演習 ・CASE1 ・CASE2
16:30	<p>■ まとめ 質疑応答</p> <p><閉講></p>

※適宜休憩・昼食を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

講師紹介



中尾 知子 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社セゾンパーソナルプラス専属主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。

交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。