

仕事に役立つテレフォンセミナー

～ C S 「顧客満足」を得る電話対応がテーマです～

仕事に欠かせない「電話対応能力」を1日コースでスキルアップします。

「ホスピタリティマインドを声で伝える方法」や「顧客満足を得られる言葉遣い」をはじめ、「苦情への第一対応のしかた」など、参加者のニーズに合わせたスキルをロールプレイ中心、マンツーマン方式で身に付けます。

「電話対応練習機」を使って自分の声を確認しながら、基本から確認して行きます。



- ◇ 開催日 2009年3月5日木曜日
- ◇ 時間 10:00～16:30
- ◇ 受講料 ¥15,750(税・教材費込み)
- ◇ 会場予定 新大阪丸ビル(新大阪駅徒歩3分)

プログラム	
1 電話とCS(顧客満足)	<ul style="list-style-type: none"> ・CS「顧客満足」を得るためのコミュニケーションの重要性 ・電話のコミュニケーションで気をつけたい特性
2 企業を代表する「声」のトレーニング	<ul style="list-style-type: none"> ・良質の声を伝える「発音」「発声」「滑舌」 ・さわやかな名乗りにトライ・・・自分自身の声を振り返る
3 電話対応のプロセス実践	<ul style="list-style-type: none"> ・取次ぎから応用まで、ロールプレイングによる実習をする ・オープニングからクロージングまでの流れについて、実習をしながら身につける
4 効果的な言葉選びの方法	<ul style="list-style-type: none"> ・電話に必要な「言葉」の知識・敬語の確認 ・ホスピタリティの伝わる話法トレーニング
5 すぐに使える応対を実践	<ul style="list-style-type: none"> ・受講者の皆様自身が最もよく受ける事例を中心に、今よりもよりホスピタリティを伝えるにはどうしたら良いか、再生しながらポイントを整理する
6 苦情電話への初期対応	<ul style="list-style-type: none"> ・「苦情」への応対で顧客満足を得る方法 ・電話の達人を目指して

* 派遣型・電話対応・マナーのセミナーも承っております。

お申込み・お問い合わせは
以下へメールでお願い致します。

info@mans-resource.com

man's Resource マンズ・リソース

〒564-0063 大阪府吹田市江坂町 5-12-4

tel 06-6385-3127

URL <http://www.mans-resource.com>