

新入社員から中堅社員までビジネスコミュニケーションが格段アップ！

# 電話/接客対応・話し方講座

～苦手をなくし、信頼を得る手法を知ろう！～

人材は人財、企業の財産と言われています。

社員一人一人が会社の顔としてお客様と接し、会社のイメージが作られていきます。電話の受け答えや、対応の仕方ひとつひとつで、良い結果招くこともあれば、思わぬトラブルに発展してしまうこともあるのが現実です。

しかし、電話対応をはじめ、接客の仕方・話し方の心構えや技術の向上を計るのは、なかなか難しいとお考えの方も多いのではないのでしょうか。特に昨今は、コミュニケーション能力が問われています。人の話し方には、その人のそれまでの生活環境や考え方が大きく影響しておりますから、それも当然のことといえます。

そこで、個人のスキルアップを目指し、実技を通して互いに学び合うことをお勧めします。ロールプレイを中心としたセミナーで、基本的な心構えを捉えなおし、話力を磨いてみませんか？コロナ禍の今だからこそ、レジリエンス(復元力・回復力)の重要性を学びつつ、人材育成をお手伝いする「電話/接客対応・話し方講座」の受講をぜひお勧めいたします。

## ●講座内容

### 1.はじめに

- 社会人としての心構え ●おもてなし・接客力とは？ ●CS(顧客満足度)・CD(顧客感動)とES(従業員満足度)

### 2.信頼度アップのコミュニケーションスキル

- 瞬時に信頼関係を構築する3つのスキル
- 
- ・声の出し方 ・表現の仕方 ・好感度アップの話し方、聴き方のポイント
- 
- 場面に応じたビジネストークと敬語法
- 
- ・初対面の挨拶 ・名刺交換 ・敬語法 ・ビジネスコミュニケーション他
- 
- 電話対応の基本・苦情処理・トラブル防止など

### 3.まとめ

## ●開催内容

- ▽日時 令和6年5月17日(金) 13:30～16:20
- 
- ▽会場 サン・リフレ函館 2階大会議室(函館市大森町2-14)
- 
- ▽受講料 会員1名につき3,000円(非会員10,000円)
- 
- ▽講師 有限会社オフィス・K 代表取締役 藤本 恭子氏
- 
- ▽振込先 北洋銀行函館中央支店 普通預金 600560
- 
- (受講料は開催日の前日までにお振込みください。インボイスは当日受講される方へお渡します)
- 
- ▽申込先 〒040-0001 函館市五稜郭町16-13函館青色会館3階 公益社団法人函館法人会
- 
- TEL: 54-9369 / FAX: 54-9368

※当会の女性部会では社会貢献活動の一環として社会福祉施設への「タオル」寄贈活動をしております。寄贈して頂けるタオルがございましたら、セミナー会場でも受け付けておりますので、ご持参頂ければ幸いです。

-----キリトリ線-----

公益社団法人 函館法人会 行 (FAX:0138-54-9368)

## 「電話/接客対応・話し方講座」申込書

|       |       |  |     |
|-------|-------|--|-----|
| 会社名   |       | TEL  | ( ) |
| 所在地   |       | FAX  | ( ) |
| 参加者①  | 参加者②  |  |     |
| 参加者③  | 参加者④  |  |     |
| 連絡担当者 | 無料受講券 | <input type="checkbox"/> 利用する ( 枚)<br><input type="checkbox"/> 利用しない |     |



申込フォーム(ゲーグルフォーム)

※無料受講券ご利用の際は当日会場にご持参ください。(令和5年度分をご利用になれる最後のセミナーです)

※会場の駐車場は台数に限りがございますのでご注意ください。

尚、駐車券を受付の認証機に通すと2時間まで無料ですが、それ以降は30分につき100円となっておりますので、ご了承ください。

※当会ホームページからもお申込みが可能です。 <http://www.hakodate-hojinkai.or.jp/semina/index.html>