



若手・中堅～幹部

新講座

相手を気づかう



Eメール

電話対応

## ビジネスコミュニケーション研修

## ★ セミナーのねらい

- 一本の電話対応が企業のイメージやサービスの良し悪しを決めるといっても過言ではありません。このセミナーでは、まず企業における電話対応の重要性を理解していただき、マインドの開発を行います。Zoomでペアになり、実践的に電話対応の手法を指導いたします。基本練習では電話を取ることへの自信を養い、発声や声の表情、言葉づかいのトレーニングで誠意を伝える表現力を磨きます。また、ビジネス上重要な敬語の使い方、Eメールの基本を学びます。
- 「社員の電話対応スキルレベルを再確認させたい」「見えない相手とのコミュニケーションをうまく取りたい」「正しい言葉づかいや敬語、クッション言葉がなかなか出てこない」など、電話対応などでよく聞かれる悩みや不安を解消できる充実した内容のセミナーです。基本から応用まで実践練習でスキルを習得できるので、どなたにもおすすめです。

開催日時	2023年5月30日(火) 9:30～16:30 (接続開始 8:45)
会場	各受講企業またはご自宅にて (Web ミーティングシステム「Zoom」を使用)
対象	新入・若手社員から経営幹部・経営者まで、すべての方
定員	オンライン：40名

## セミナー内容

1. 電話一本でわかる会社の實力
  - ・会社の顔としての自覚
  - ・顧客満足の高い対応をするためのシステム
2. ペア・コミュニケーショントレーニング
  - ・聞き取り方、伝え方のポイント
3. 基本の徹底で差をつける
  - ・第一印象～最初の15秒で きまる
  - ・声の調子で心をつかむ
  - ・失敗しないメモの取り方
  - ・電話の受け方、取り次ぎ方の基本パターントレーニング
  - ・状況に合わせた提案型のことばかけ
  - ・携帯電話、スマートフォンのマナー

4. 顧客の信頼を勝ち取る会話～話す力のパワーアップ～
  - ・敬語の基本を見直す
  - ・敬語を使いこなすためのトレーニング
  - ・声の表情トレーニングで表現力をつける
  - ・ことばの力を活かしていますか
5. ビジネスEメールの基本
  - ・ビジネスメールの基本マナー
  - ・ビジネスメールでのことば使い
6. 電話対応の応用
  - ・こんなときどうする
  - ・状況に合わせた受け答え
  - ・事例を使った総合トレーニング



## 本研修の特徴

- 電話対応については、ペア・ワークでのやり取りの録音を聴くことで、客観的に自分の話し方の癖などに気付くことができ、講師からもその場でアドバイスをしてもらえ生きた指導を受けられます。
- 便利ですが、使い方によっては取り返しのつかない事態を招くこともあるEメールを、ビジネスマナーに基づいて使いこなせるスキルの習得を目指します。

## 講師

株式会社 NCB リサーチ&コンサルティング  
研修事業部 副部長

よしだ みほ  
吉田 美穂氏

1987年地場エネルギー会社入社。秘書室勤務を経て、1995年(株)NCB  
リサーチ&コンサルティング研修事業部に入社。  
接客対応全般、若手・中堅社員研修、女性社員の能力向上、管理職・部下  
指導研修など、誠実で温かな講義が人気。  
企業、官公庁、医療のマナー研修では徹底した顧客の視点を取り入れた  
実習が常に好評。

## ■参加申込方法(①②③のいずれか、あるいは右QRコードよりお申込み下さい)

※お申込みはなるべくWebでお願いいたします。

- ①北陸経済研究所 HP の「セミナー・講演会」⇒各セミナー⇒「Web でのお申込み」
- ②以下の「北経研セミナー参加申込書」に記入の上、FAX
- ③E-mail : haginaka@hokukei.or.jp に必要事項を記入の上、メール

お申込みフォームへ



## ■参加費(税込)

会員 1名 17,600 円

非会員 1名 37,400 円

※賛助会員にお申込みいただければ、会員価格でご受講いただけます。

- 2名以上参加される場合は10%の割引料金になります。

## ■お申込みにあたって(必ずお読みください)

- ①請求書や受講証、オンライン受講者様へのご案内(接続URL)はE-mailにてお送りいたします。ご連絡担当者様およびオンライン受講者様のE-mailアドレスは必ずご記入いただきますようお願いいたします。
- ②キャンセルのお申し出は5営業日前までをお願いいたします。以降のキャンセルはご返金いたしかねますので、予めご了承ください。ただし、当研究所主催の別セミナーへの振替受講のお申し込みをお受けいたします。
- ③オンライン受講の際は、カメラは常時オンをお願いします。テキスト等の資料はメールで送る場合がございますので、事前に印刷してお手元にご用意いただきますようお願いいたします。
- ④セミナーは記録用にレコーディングをしております。場面によっては、受講者が映る場合がございますので、ご了承ください。
- ⑤お申込みが最低開催人数に満たない場合は、中止させていただきます。あらかじめご了承ください。

## (2023-013)北経研セミナー参加申込書 (5月30日 Web)

年 月 日

一般財団法人北陸経済研究所宛て

F A X : 076-433-1164

【お問合せ】 TEL 076-433-1134 担当 萩中  
富山県富山市丸の内1丁目8-10  
E-mail:haginaka@hokukei.or.jp

貴社名				
電話番号		FAX		
所在地	〒	—	市町 村	
ご連絡担当者 ご連絡担当者様の E-mailアドレスのご記入 をお願いいたします。	お名前			
	所属			
	E-mail			
【 5月30日(火) Web 】 参 加 者				
お名前	所属	役職名	E-mail	受講場所
			※URL・パスワードをお知らせ します。必ずご記入ください。	Web
				Web
				Web