

新人・若手向け

法人会 人材育成セミナー

～好感を持たれる電話応対スキルを習得しよう！～

# 電話応対研修

電話応対の  
職場研修は  
意外と難しい!?

新人・若手向けとしていますが、全階層向けの研修内容となっておりますので、中途採用の方、人事異動で事務職になった方、電話での会話が苦手な方など、この機会に電話応対スキルを磨きましょう！

## 【講師紹介】

1983年 ANA（全日本空輸株式会社）入社。  
2007年 沖縄にリゾートホテルを開業。オーナー兼シェフとして活動。  
2011年 アイベックスエアラインズ株式会社（ANA 系列）入社。客室室長を務める。  
2012年 株式会社インターナショナルエアアカデミー入社。研修事業会社及びエアライン専門校のチーフマネージャー兼東京校校長を務める。  
2016年 独立。企業研修や各種講演を行う。  
現在 株式会社フォースコミュニティ講師として活躍中。

もくだい くみこ

目代 久美子 氏

(株)フォースコミュニティ 講師

電話応対の重要性を認識した上で、電話応対の基本フローを改めて学びます。その上で電話越しでの第一印象をいかに良くするか、どのようにして相手の要望を汲み取るか、相手に不満を抱かせないためにどうするかといったコツを掴んでいただきます。また、ロールプレイングを通して、電話応対スキルの向上を目指します。

★わかりやすい講義と、個人ワークやペアワークを通して、より実践的なスキルを磨いていきます。

## 【研修内容】

- I. 電話応対の重要性
  1. 理想的な電話応対とは？
  2. 電話応対の大切さ
- II. 電話応対の基本フロー
- III. 電話越しの第一印象【個人ワーク】
  1. 笑声（えごえ）で対応する
  2. 声のトーン
  3. 敬語、言葉遣い
- IV. 相手の要望を汲み取る【ペアワーク】
  - －社員役がお客様役の要望を汲み取る－
- V. お客様に説明する
- VI. 電話応対ロールプレイング【ペアワーク】
  - －社員役とお客様役に分かれ電話をかける－



令和5年

日時

5月23日(火)

13:30～16:30

会場

大牟田文化会館 3F研修室

(大牟田市不知火町2-10-2 TEL:0944-55-3131)

定員

25名 (定員になり次第締め切ります)

受講料

会員:無料  
非会員:1,000円

※受講料は、当日徴収いたします。

主催:公益社団法人大牟田法人会

●申込方法●

下記に必要事項をご記入のうえ、FAXにてお申し込みください。

●申し込み・問い合わせ●

福岡県大牟田市不知火町1丁目4-2(商工会館2F)  
TEL:0944-51-7564 FAX:0944-55-9622

電話対応研修(5/23開催) 参加申込書(FAX:0944-55-9622)

【企業名】.....【参加者名】.....【年齢】.....才  
〒

【住所】.....【参加者名】.....【年齢】.....才

【TEL】.....【FAX】.....【業種】.....

個人情報の取り扱い:ご記入いただいた情報は、本セミナーの受講者名簿の作成やセミナー運営に関する連絡、終了後の情報提供にのみ利用します。