

# 電話応対マナー研修

## ◆ねらい 電話の応対者は会社の顔！

電話は双方の顔が見えないだけに難しく、好印象を与える声に加え、分りやすく伝える力と相手の意向を掴む傾聴力、相手を不快にさせない話し方など総合的なコミュニケーション力が求められます。

苦手意識を持ったまま応対をすると、会社全体のイメージダウンに繋がりがねません。なぜなら、最初の応対者の話し方ひとつで相手は会社の実力をも想像するからです。正しい応対の知識を身に付け、お客様に信頼してもらえるよう応対力を磨きましょう。

自信を持ち、積極的に応対できるスキルを身に着けましょう！

## ◆日 時 令和8年2月4日（水） 9:00～12:00

## ◆会 場 地域職業訓練センター 2F研修室 (お問合せ：香川県職業能力開発協会 TEL 087-882-2854)

## ◆対象者 接客・接客技術を習得したい方または新入社員のフォローアップに。

## ◆定 員 10名程度

## ◆講 師 酒井 もえ（株式会社 エス）

## ◆受講料 6,600円（香川県職業能力開発協会会員事業所 5,500円） ※消費税含む

## ◆内容・カリキュラム（※内容は都合により変更になる場合がございます）

| 時 間    | 項 目                  | 内 容                                                                    |
|--------|----------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 9:00～  | グループ討議               | ① オリエンテーション<br>●今まで感じた良い電話応対、良くない応対の意見交換                               |
| 9:15～  | 講義<br>個人ワーク          | ② 電話応対の基本知識<br>●応対者の心構え ●電話を出る前に知っておくべきマナー<br>●電話応対の基本フロー              |
| 9:40～  | 講義<br>個人ワーク<br>ペアワーク | ③ 好感度を上げる応対法<br>●正しい言葉遣い ●様々なケースに応じた言葉遣い<br>●話の聴き方 ●復唱確認と伝言メモの取り方      |
| 10:25～ | 講義<br>個人ワーク<br>ペアワーク | ④ 電話でのコミュニケーション<br>●第一声の重要性 ●相手が聞き取りやすい発声と滑舌<br>●挨拶練習 ●保留の仕方とクロージングトーク |
| 11:10～ | ペアワーク                | ⑤ ロールプレイング<br>●名指し人不在時の取り次ぎ ●相手の話が聞き取れない時<br>●クレームだと察した時               |
| 11:50～ |                      | ⑥ まとめ<br>●質疑応答                                                         |

## ◆申込方法 裏面の申込書にご記入のうえ、FAXまたは郵送にてお送りください。

主催 香川県職業能力開発協会

## 受 講 申 込 書

香川県職業能力開発協会 会長 殿

講座について、申込要領を同意の上、下記のとおり申込みします。 【申込日】令和 年 月 日

|                   |                        |     |                                |                                                               |
|-------------------|------------------------|-----|--------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 講座番号              | 11-C                   | 講座名 | 電話対応マナー研修<br>【開催日】 令和8年2月4日（水） |                                                               |
| 勤務先名              |                        |     | 会員確認                           | <input type="checkbox"/> 一般<br><input type="checkbox"/> 当協会会員 |
| 勤務先所在地<br>または自宅住所 | 〒 ー ※受講票等の送付先を記入してください |     | 受講票の<br>送付先                    | <input type="checkbox"/> 勤務先<br><input type="checkbox"/> 自宅   |
| 電 話               |                        |     | 連絡担当者                          |                                                               |
| FAX               |                        |     | 所属部課・役職<br>氏 名                 |                                                               |

| ふりがな<br>参加者氏名 | 性別                                                       | 生年月日                        |        | 所属部署・役職名 |
|---------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|----------|
| ふりがな          | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | <input type="checkbox"/> 昭和 | 年 月 日生 |          |
|               |                                                          | <input type="checkbox"/> 平成 |        |          |
| ふりがな          | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | <input type="checkbox"/> 昭和 | 年 月 日生 |          |
|               |                                                          | <input type="checkbox"/> 平成 |        |          |
| ふりがな          | <input type="checkbox"/> 男<br><input type="checkbox"/> 女 | <input type="checkbox"/> 昭和 | 年 月 日生 |          |
|               |                                                          | <input type="checkbox"/> 平成 |        |          |

※ここに記載いただいた個人情報は、講座の実施以外の目的に利用することはありません。

なお、当協会から能力開発に関する情報提供を行う際に利用させていただく場合がありますのでご了承ください。

### 申込要領

- 上記申込書にご記入の上、開講日の10日前までにFAXでお申込みください。
- 受付後、受講票を発送いたしますので「勤務先所在地または自宅住所」欄には受講票の送付先をご記入ください。
- お申込み後に、受講者の欠席・変更が生じた場合は必ずご連絡ください。
- 開講日の9日前からのキャンセル、開講当日の欠席は受講料およびテキスト代をご請求いたします。
- 開講日の9日前の時点で、受講者が講座実施の最低運営人数に達していない場合、やむを得ず講座の中止や日程の調整をお願いする場合があります。あらかじめご了承ください。

### お申込・お問合せ先

香川県職業能力開発協会 （〒761-8031 高松市郷東町 587 番地 1）

Tel:087-882-2854 Fax:087-882-2962

ホームページアドレス <http://www.noukai-kagawa.or.jp>