

電話応対研修 カリキュラム例

■ 研修の効果

- ・ 状況にあわせた電話応対ができるようになります。
- ・ お客様との信頼を深め、企業のイメージアップにつながります。

時間	項目	内容
9:00	1.電話応対の CS ピラミッド	・ 信頼をつかむ基本とプラスαとは
	2.電話応対における第一印象	・ お客様が不快・好感を感じるポイントとは
	3.信頼を勝ち取るビジネスマナーの基本	・ マナーの5原則を習得 (挨拶・身だしなみ・言葉遣い・表情・態度)
12:00	4.電話応対の基本スキル	・ 受け方・かけ方・取り次ぎ・伝言メモ ・ 電話応対の特性と7つの心得
	5.信頼を深める表現力	・ 電話応対を高める7つのポイント
17:00	6.お客様の心を開くワンランク上の応対	・ サービス三大 NG 用語 ・ 気をつけたいワード ワースト5 ・ 「不満」を「安心」に変えるマジックフレーズ
	総合ロールプレイング	・ 発表フィードバック・発表

※3時間研修～承っています。内容はカスタマイズすることができます。