

## プログラム案 新人営業事務研修

### ■ 本プログラムのねらい

- 営業事務担当者としての立場と役割を認識し、今後の仕事への取り組み姿勢を点検する。
- 社内外における様々な場面での各コミュニケーション力を理解し、スキルアップを図る。

### ◎事前課題：

### ■ スケジュール

時間	
9:00	1. 営業事務担当者の立場と役割を理解しよう ○自分地図の作成 ○営業事務担当者に求められる周囲からの期待
10:00	○期待される能力の階層 ○ビジネスマナーとホスピタリティマインド
	2. コミュニケーションの基本を再確認する ○営業事務担当者に必要な2つのコミュニケーション力 ・職場、お客様とのコミュニケーション力 ○コミュニケーションの問題
12:00	**** 【 昼 食 】 ****
13:00	3. 社内コミュニケーション力をアップする ○コミュニケーション実習 ○チームワークよく仕事を進めるためのポイント ○報告・連絡・相談
15:00	4. お客様とのコミュニケーション力をアップする ○クレーム対応は最優先業務 1) クレームを未然に防ぐ方法 2) 実際にクレームが発生してしまったら ○電話対応に営業センスを加える 1) 電話対応におけるコミュニケーションの特性 2) 好印象でスピーディな電話対応を実践する ○ビジネス文書で差別化を図る 1) 読む相手を意識したビジネス文書の書き方 2) E-mailのメリットとデメリット
17:00	★まとめと質疑応答 ○営業事務担当者として業務を推進する

頃終了

\*進行状況により、スケジュールを変更することがあります。