

プログラム案 顧客志向の電話応対スキルアップ研修

■ 本プログラムのねらい

- マナーに留まらない顧客志向の電話応対スキルを身につける。
- 電話応対の重要性を理解し、基本的な電話応対フローを再確認をする。
- 信頼されるコミュニケーションを実現するための実践的な電話応対を習得する

◎事前課題：

■ スケジュール

時間	一日目
10:00	<p>★オリエンテーション</p> <p>○求められる電話応対のスキルとマインド</p> <p>1. 電話応対の重要性</p> <p>1) 電話応対で『ヤッタ!』『クヤシィー!』と思つたこと</p> <p>2) 電話応対に必要な心構え</p> <p>3) 第一声で決まる第一印象</p> <p>2. 電話応対における営業センス</p> <p>1) 見込み客への対応</p> <p>2) 報・連・相・早・正・時</p> <p>3) 肯定的表現+提案</p> <p>4) 自信を持って名のる</p>
12:00	*****【 昼 食 】*****
13:00	<p>3. 好印象でスピーディーな対応</p> <p>1) 電話応対で好印象を持たれるには</p> <p>2) スピーディーな電話応対を行うには</p> <p>4. 電話応対の基本</p> <p>1) 受け方の基本</p> <p>2) かけ方の基本</p> <p>5. 電話応対実践トレーニング</p> <p>1) 見込み客への対応</p> <p>2) CSを基本とした対応</p> <p>3) クレーム対応</p>
17:00	★まとめ

17:00 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。