

平成29年9月11日

**企業経営セミナー『電話対応マナー研修“レベルアップ”講座』の開催について
～定員20名様による実践講座～**

トモニホールディングスグループの香川銀行（頭取 本田 典孝）及びお取引先企業で構成する異業種交流組織「香川ニュービジネスクラブ」では、定例のセミナーを下記の通り開催いたします。

ビジネスにおける電話対応は「企業の顔」であり、企業イメージを形成する上で大切な業務です。また、相手の顔が見えない状況での対応となるため、対応者の口調や言葉遣いなどが特に重要な要素になります。

今回は、新入社員研修やビジネスマナー研修等を長年開催してきた、有限会社オフィス後藤の代表取締役社長である後藤ケイ子氏を講師にお招きし、電話対応を「知っている」「わかっている」から「できる」に変えるセミナーを開催します。分かりやすい解説と、ロールプレイングなどの実践的な練習により、電話対応の技術を身につけていただく内容となっています。

電話対応能力向上の必要性を感じている担当者や経営者の方々、この機会を是非ご活用ください。

今後とも当行では、セミナーによる情報提供などを通じ、お取引先企業の多様な経営課題について支援を行ってまいります。

記

1. 開催日時・場所	平成29年9月22日（金） 高松市西内町2-27 香川銀行洗心会館 2階研修室 午後2時～4時（受付開始 午後1時30分～）
2. テーマ・講師	電話対応マナー研修“レベルアップ”講座 ～定員20名様による実践講座～ 有限会社オフィス後藤 代表取締役社長 後藤ケイ子氏
3. 定員	20名（先着とさせていただきます。）
4. 参加費用	無料
5. お問い合わせ先	香川銀行営業店統括部 電話 087-812-5153 F A X 087-861-3504

以上

電話対応マナー研修 “レベルアップ” 講座

～ 定員 20 名様による実践講座 ～

- 【趣旨】 お客様の期待に応えるという“対応の心”の大切さを理解する。
「知っている」「わかっている」から「行動できる」にもっていくため、想定ロールプレイングを通して実践的な訓練により体得する。
- 【詳細】
- | | |
|---|--|
| ビジネス電話対応マナーの必要性
基本の振り返り
会社のイメージ
* 会社の一番目の窓口
* わたくしは会社の代表
電話対応の心構え
* 感じ良く丁寧に
* 迅速に
* 正確に
電話対応実践(ロールプレイング)実践
* ボイストレーニング
・ 電話の受け方
・ 第一声の重要性(録音)
電話をかける
電話を受ける | 電話を取り継ぐ
* 在席
* 不在
テープ録音
応用対応
* 早口で聞き取れない時の聴き方
* 勧誘の電話の断り方

・ ハプニングが起きた時どうするか
言葉づかいのコメント
* 感じの良い会話
・ 話すポイント
・ 聞くポイント
* 敬語
* クッション言葉
まとめ(感想)
・ 今後の目標 |
|---|--|
- 【対象者】 実際に電話対応をしている方、総務部門責任者の方等。先着順20名。
- 【講師紹介】 有限会社オフィス後藤
代表取締役社長 後藤ケイ子 氏
- 【開催日時】 平成29年9月22日(金) 午後2時～午後4時(受付開始1時30分～)
- 【会場】 香川銀行洗心会館2階研修室(高松市西内町2-27)
駐車場はございません。 お申込みの方には地図をお送りします。
- 【参加費用】 無料
- 【申込方法】 下記申込用紙をFAXにて事務局あてにお送り下さい。

香川銀行営業店統括部・KNBC事務局 道越行 FAX:087-861-3504

「企業経営セミナー(9月)」参加申込書

企業名			
参加者名	お役職名()		
ご住所	〒 -		
TEL		お取引店	支店

お申しいただきました個人情報は、受講票の送付にのみ利用致します。