

令和3年3月19日

企業経営セミナー(オンライン開催)
「コロナ禍だからこそ必要となる電話対応マナー」の開催について

トモニホールディングスグループの香川銀行(頭取 山田 径男)は、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」を主催として標記セミナーを開催いたします。

新型コロナウイルス感染拡大の影響から、ビジネスシーンでもリアルな対面での営業や打ち合わせが難しくなり、電話でビジネス上のやり取りをすることが増えています。顔が見えない電話でのコミュニケーションには、対面と違ったマナーが必要になります。

そこで今回は、ビジネスマナーで重要な“自己表現法”について、多数の企業で指導実績があるミズ・オフィス代表の土居珠見氏を講師にお招きし、ボイストレーニング、電話対応ロールプレイングなどを通して、すぐに役立つスキルを体験していただきます。

電話対応や伝言ミスが思わぬトラブルを引き起こすこともあれば、素晴らしい電話対応が取引の決め手となる場合もあります。電話対応に不安のある方、電話対応マナーを見直したい方は、ぜひご活用下さい。

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	令和3年3月26日(金)午後2時~午後4時 オンライン開催(接続URLはお申込みの方に連絡いたします。)
2. テーマ・講師	人材育成のスペシャリストミズ・オフィス 代表 土居珠見(どい たまみ)氏
3. 定員	50名(50接続まで)
4. 参加費用	無料
5. お問い合わせ先	香川銀行法人コンサルティング推進部 087-812-5153

以上

コロナ禍だからこそ必要となる電話対応マナー

～すぐに実践できる職場での電話対応アップ術～

【趣旨】 コロナ禍でお会いできないからこそ、電話対応は重要視されます。ビジネス上でのやり取りは、メールより多用な時こそ電話が中心となります。相手の意思や理解度を確認しながら、用件を進めていくことができるからです。顔が見えないコミュニケーションなので、対面と違ったマナーが必要です。
今回は、ボイストレーニング、電話対応ロールプレイングを実際に体感して、基本のノウハウを習得することが目的です。

【詳細】

1. 電話の特性	5. 電話対応応用例
2. 受け方・かけ方	6. 伝言メモ
3. 腹式呼吸の発声練習	7. クレーム対応
4. 電話対応基本用語	

【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、接客担当者など
50IDまで（50接続まで）

【講師紹介】 人材育成のスペシャリストミズ・オフィス

代表 **土居珠見**（どい たまみ）氏

役員秘書、ビジネスマナー指導経験を活かし、各企業及び、学校、官公庁の
接遇マナートレーナーを務める。現在は、若年者の心のサポートに務め、
日々、悩める人たちのカウンセリングを年間 1000 人対応。産業カウンセラー、
国家資格キャリアコンサルタント、キャリアコンサルティング 2 級技能士資格取得。
メンタルヘルスマネジメント、リーダー指導、人材育成コンサルタントとして
各業界のトップマネジメントや働きやすい環境作りと次世代の人材育成向上に意欲を燃やす。



【開催日時】 令和3年3月26日（金）午後2時～午後4時

【会場】 オンライン（Zoomを使います。接続先 URL は開催3日前までにご案内します。）
・メールでお送りする URL をクリックするだけで参加可能です。
・タブレット、スマホ、カメラ・マイク付きパソコン等から参加できます。

【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。

香川銀行法人コンサルティング推進部・KNBC事務局 川端行 FAX:087-861-3504

『企業経営セミナー(3月)』参加申込書

企業名			
参加者名	お役職名()		
ご住所	〒 -		
Eメール(必須)	@		
TEL		お取引店	支店

お申込いただきました個人情報は、本セミナーの運営に必要な範囲で利用致します。