

実践的新入・若手社員になるための **ビジネス電話対応入門セミナー**

社会人にとって日々の業務に欠かせないアイテム、それは「電話」。積極的に電話を取り、適切に対応することで、社内・社外の評価も変わります。その反面、間違った電話対応からクレームに発生することも…

今回のセミナーでは、「相手の顔が見えない」電話を通してお客様の気持ちをどう把握すればよいか、相手に自分を受け入れてもらうにはどうすればよいか、を講義&ロールプレイ形式で具体的に学べます。

講師は、県外コールセンターのシニアトレーナー・センター長も務めた、プロフェッショナルな電話対応に熟達。どこに行っても通用する「社会人の常識」と「沖縄県内の実態」を踏まえた懇切丁寧な指導が好評です。この機会に「気持ちの良い電話対応」を習得しましょう！



講師：豊見永きおみ
コミュニケーション塾 塾長

日 時：2013年4月4日（木）13:00～17:00
場 所：沖縄産業支援センター3階 会議室（305号室）
講 師：豊見永きおみ氏 コミュニケーション塾 塾長
受 講 料：公社会員：3,000円 一般：5,000円
定 員：40名（※定員に達し次第締め切らせていただきます。）



＜カリキュラム＞（予定）

1. 第一印象／顔の見えない相手とのコミュニケーション
2. 5つのマナー／ビジネス電話対応基本と心構え
3. 語調のパフォーマンス
4. 敬語・ビジネス用語
5. 電話の受け方、かけ方
6. ロールプレイ
7. 質疑応答



＜講師プロフィール＞

- ・生きるチカラ コミュニケーション塾 塾長
- ・東京でホテルマーケティングプロジェクトマネージャー、コールセンター長・シニアトレーナーを務めた後、「生きるチカラ コミュニケーション塾」を創設。県内大学や企業での新入社員研修、コミュニケーション研修、コールセンター／テレコミュニケーション研修等の実績多数。
- ・沖縄キャリア教育研究会 理事
- ・NPO法人沖縄児童英語研究会 研究員
- ・Okinawa Discussion Group 主宰
- ・沖縄県産業振興公社 登録専門家

＜お申込み先＞

公益財団法人 沖縄県産業振興公社 経営支援課 担当：上原、藤原

〒901-0152 沖縄県那覇市小禄1831番地1（沖縄産業支援センター4階）

TEL 098-859-6237 FAX 098-859-6233 URL <http://www.okinawa-ric.jp>

【参加申込書】 下記項目をご記入し、FAXにてお申し込み下さい。

※受付完了後、セミナー開催1週間前に「受講票」をFAX致します。「受講票」が届かない方は、申込書が届いていない場合がございますので、お手数ですが上記担当者までお問い合わせください。

貴社名		TEL		FAX	
所在地	〒	連絡担当者	氏名		
			e-Mail		
下記の該当する項目に○印を付けて下さい。		参加者氏名		所属役職	
1. 区分：①公社会員 ②一般（非会員） ③入会后申込 ※お申込の際に入会する場合は③、会員料金となります。		参加者氏名		所属役職	
2. 業種：①製造業 ②建設業 ③卸売業 ④小売業 ⑤サービス業 ⑥情報通信産業 ⑥その他		参加者氏名		所属役職	
3. 会社からのメルマガ配信を ①希望する ②希望しない					

FAX送信先：098-859-6233(24時間受付)