

## 新人・若手のスキルアップを応援！ **ビジネス電話応対入門セミナー**

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」。  
「相手の顔が見えない」電話を通して、要件や気持ちを的確に把握し、適切に対応するにはどうしたらよいか… 社会経験の浅い新人・若手社員が最初にぶつかる壁のひとつが、ビジネス電話応対です。

本セミナーでは、県内コールセンターの指導・応対監修にも定評のある講師が登場。  
クレームを未然に防ぐ一方で好感度を高め、ビジネスを円滑にする電話応対の心構えとスキルを、講義&ロールプレイ形式で具体的にレクチャーします。  
この機会に「顧客満足度を高める電話応対」のポイントを習得しましょう！

※6月25日(木)に同講師による「ビジネスマナー入門セミナー」も開催します。こちらはビジネスマナー全般の基礎セミナーとなり、本セミナーとの連続受講も効果的です！ 詳細は公社ホームページでご確認下さい。  
<http://okinawa-ric.jp/news/seminar/>



講師：新垣 恵子  
K-コミュニケーション

日 時：2020年7月21日(火) 13:00～17:00  
場 所：沖縄産業支援センター3階 302+303号室  
講 師：新垣 恵子(あらかき けいこ)氏 K-コミュニケーション 代表  
受 講 料：公社会員：3,000円 一般：5,000円  
定 員：30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. 顔の見えない相手とのコミュニケーション
2. ビジネス電話応対基本と心構え
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＞

- ・1970年沖縄県生まれ
- ・フリーランスアナウンサーとして13年の経験を経て、2000年からテレマーケティング会社の経営や様々な人材育成に携わる。
- ・2006年独立、K-コミュニケーションの代表として、NLPを応用した接客やクレーム対応研修など、企業向け研修講師として数多くの研修を実施。
- ・主な研修テーマとして、接客・電話応対・クレーム・販売力強化・コミュニケーション・笑顔等がある。
- ・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：砂川・岩西  
〒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/seminar>

### 【参加申込書】 下記項目をご記入の上、FAX(098-859-6233)にてお申し込み下さい。

※セミナー開催1週間前に「受講票」をFAX致します。「受講票」が届かない場合、申込受理されていない可能性がありますので、お手数ですが上記担当者までご連絡下さい。※4名以上の受講も可能です。上記担当者までご連絡ください。

貴社名	TEL		FAX	
所在地	連絡担当者	ふりがな		
		氏名		
		e-Mail		
下記の該当する項目に○印を付けて下さい。 1. 区分：①公社会員 ②一般(非会員) ③セミナー申込の際に入会(会員料金でのご参加となります) 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 ⑦その他( ) 3. 会社からのメルマガ配信を ①希望する ②希望しない	ふりがな		所属 役職	
	参加者1 氏名			
	ふりがな		所属 役職	
	参加者2 氏名			
	ふりがな		所属 役職	
	参加者3 氏名			

FAX送信先：098-859-6233(24時間受付)