

# 電話応対徹底トレーニング

## ～基礎から学んで苦手意識を克服～

開催日 2019年9月12日（木）9：30～16：30

こんな人におすすめ

電話応対に自信が持てない方  
電話応対の日常業務でのわからないことを解決したい方

受付開始日：2019年7月11日（木）午前9時  
受講料：5,000円 振込期日 2019年9月9日（月）※原則、受講料の払い戻しはできません。  
定員：36名 ※1企業から3名まで  
主催：札幌市産業振興センター（指定管理者／一般財団法人さっぽろ産業振興財団）  
共催：（公財）札幌市中小企業共済センター（さぼーとさっぽろ）  
（「さぼーとさっぽろ」会員の受講者は1名につき1,000円割引の対象になります）  
後援：札幌市  
セミナー会場：札幌市産業振興センター2階 セミナールームC  
受講資格：札幌市内に事業所のある中小企業に勤務、あるいは、札幌市内に居住する中小企業者（経営者、従業員）

研修のねらい

電話応対の基本を習得・復習するための研修です。ワークや電話機を使用した実践トレーニングを取り入れ、電話への苦手意識をなくします。今まで自己流の電話応対をしていた方、昔習ったことを忘れてしまった方、頭ではわかっているがうまく実践できない方に最適です。電話応対のスキル向上だけでなく印象の良いコミュニケーションの取り方を習得することで、電話に一步前向きに取り組む姿勢を身につけます。

開催日	時間	講義内容	講師
カリキュラム 9/12 （木）	9:30 ～ 16:30	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. オリエンテーション 印象の良い電話応対とは？</li> <li>2. 電話応対の基本マナー ・掛ける際、受ける際の心構えと注意点</li> <li>3. 音声表現上達のコツ ・感じの良い声の表情、相手に届く発声と滑舌</li> <li>4. 第一声の重要性 （電話機を使ったロールプレイング）</li> <li>5. ビジネスの言葉遣い ・敬語&amp;慣用表現、クッション言葉 ・会話で覚える適切な言葉の使い方（ペアワーク）</li> <li>6. コミュニケーションスキルアップ ・会話を豊かにする聴き方 ・印象アップの肯定表現&amp;ポジティブな会話練習</li> <li>7. 定番の電話応対をマスター ・取り次ぎ、担当者不在時の応対練習 （電話機を使ったロールプレイング） ・こんなときには、こんな応対を</li> <li>8. 疑問・不安の再チェック&amp;質疑応答</li> </ol>	コーディネーター・スタッフ 接遇マナーコンサルタント  <b>岡部 様子 氏</b>

### 講師紹介

おかべ さちこ  
**岡部 様子 氏**

北海道生まれ。大学卒業後損害保険会社に勤務し、営業事務として接客や電話応対業務などを担当。平成3年フリーアナウンサーとして独立し、FMノースウエーブで約12年番組パーソナリティを務めた。様々なジャンルの方々と出会う中でビジネスシーンでのマナーやコミュニケーションの大切さを感じ、平成15年コーディネーター・スタッフに所属。職場や学校で心地よく日々を送るためのマナーやコミュニケーション、クレーム対応のポイントを伝えている。日本電信電話ユーザ協会電話応対コンクール北海道大会審査員。



■お申込・お問い合わせ

詳しくはお電話でお気軽にどうぞ 平日9:00～17:00

## 札幌市産業振興センター

指定管理者／一般財団法人さっぽろ産業振興財団

〒003-0005 札幌市白石区東札幌5条1丁目1-1

TEL.011-820-3122 FAX.011-820-3220

ホームページからのお申し込みが便利です。



中小企業経営セミナー

検索

札幌市産業振興センター

検索

# 電話対応徹底トレーニング ～基礎から学んで苦手意識を克服～

## 募集要項

- 受講資格 ▶ 札幌市内に事業所のある中小企業に勤務、あるいは、札幌市内に居住する中小企業者（経営者、従業員）
- 定員 ▶ 36名（定員になり次第、締め切ります。受付開始日以降、お早めにお申し込みください。）  
※多くの企業にご参加頂くため、1企業から3名までとさせていただきます。但し、定員に空きが生じる場合にはこの限りではありません。
- セミナー会場 ▶ 札幌市産業振興センター2階 セミナールームC
- 受講料 ▶ 5,000円 振込期日 2019年9月9日（月）  
（原則、受講料の払い戻しはできませんので、ご了承ください）
- 受付開始日 ▶ 2019年7月11日（木）午前9時
- 申込方法 ▶ 下欄の受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXでお申し込みください。また、ホームページ上でオンラインによる申込も受け付けております。
- 入金方法 ▶ 「受講申込書」（ホームページからのお申込み）受理後、「入金に関するご案内」をメール、FAX、あるいは郵送のいずれかで、お届けします（ご希望の連絡手段をご指定ください）ので、**2019年9月9日（月）**までに、同文面でお知らせする指定銀行口座へお振込みください。なお、振込手数料はご負担願います。  
※「さぼーとさっぽろ」会員の方は、会員1名につき1,000円の割引が適用されますので、「さぼーとさっぽろ」の窓口に該当セミナーの「利用券」をご請求の上、この助成分を差し引いた金額をご入金頂くことになります。  
なお、「利用券」は別途、「札幌市産業振興センター セミナー係」へご郵送ください。  
「利用券」のお問合せ先:「さぼーとさっぽろ」TEL 011-221-3984
- 申込先 ▶ 札幌市産業振興センター セミナー係  
（札幌市白石区東札幌5条1丁目1-1）  
TEL 011-820-3122 FAX 011-820-3220  
お電話でのお申し込みにつきましては、  
平日9:00～17:00となります



## ご入金後の変更はお受けできません

（入金前にもう一度、ご確認ください）

- ・受講確定（入金完了）後の他セミナーへの「振替受講」はお受けできません。
- ・セミナー開始後の受講者の変更はお受けできません。

ホームページからのお申し込みが便利です。 <http://seminar.sapporosansin.jp>

札幌市産業振興センター 行

**FAX 011-820-3220**

申込日 2019年 月 日

## 9/12「電話対応徹底トレーニング～基礎から学んで苦手意識を克服～」受講申込書

企業名	フリガナ	TEL			
		FAX			
業種		資本金	万円	従業員数	名
住所	〒	担当者			
		メールアドレス			
参加人数	受講者名	性別	年齢	さぼーとさっぽろ	
名	フリガナ	男・女	歳	会員・非会員	
	フリガナ	男・女	歳	会員・非会員	
	フリガナ	男・女	歳	会員・非会員	
メールマガジン	希望する・希望しない	連絡方法	受講申込確定後、受講料のご案内を送付します。ご希望の連絡手段をご指定ください。	→	メール・FAX・郵送

※本申込書でお送りいただきます情報（個人情報を含む）は、お申込セミナーの実施・運営、および関連するセミナー等についての情報をお知らせするために利用いたします。