

# ビジネス電話スキルアップ研修

～「実際に会ってみたい」と思わせる電話対応～

## 研修の ねらい

電話は「自分の都合で相手を付き合わせる通信手段」であり「声や言葉づかい」のみで相手に評価されてしまうツールでもあります。そのため、対面以上に相手への心遣いや敬意が伝わるよう意識しなければなりません。本研修では、社会人としての基本的な接遇マナーの重要性及び「心からの接遇」についてご理解いただき、ワンランク上の電話対応スキル習得を目指します。

■プログラム【4時間】 ※研修時間をご要望に応じて調整いたします

時間	項目	内容
4H	☆オリエンテーション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講師自己紹介</li> <li>・アイスブレイク</li> </ul>
	●接遇・ビジネスマナー ～マインドとスキルのブラッシュアップ～	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対人関係の基本原則</li> <li>・今、私たちに求められている接遇とは（心の時代の接遇を考える）</li> <li>・第一印象の重要性</li> <li>・形成のメカニズム（メラビアンの法則）</li> <li>・マナーの5原則</li> </ul>
	●電話対応【基本編】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネス電話の重要性、心得</li> <li>・ビジネス電話の基本の確認</li> <li>・電話特有のマナー</li> <li>・言葉遣い（敬語・特有の表現）の確認</li> <li>・スムーズな電話の受け方</li> </ul>
	●電話対応【実践編】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常業務における様々なケースの電話対応</li> <li>・フローの再確認</li> <li>・ケーススタディ</li> <li>・ロールプレイング</li> </ul>
	●現状の課題認識と課題解決	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日の研修内容から明日からの業務に何が必要か、今後の課題を考える</li> <li>・なぜ課題なのか、課題解決のために何をすべきか全員で考え、共有する</li> <li>・行動開発計画書の作成</li> </ul>
	☆研修のまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の振り返り、今後活かすポイント</li> <li>・質疑応答</li> </ul>

## 受講者の声

・「新人や若手は率先して電話に出ること、習うより慣れる、そうすることで先輩からの信頼を得ることができる」という話が印象的だった。これまでより積極的に電話に出たいと思います。

・良い電話対応とは「この人に実際に会ってみたいな」と思わせること、という話に共感した。また「途中で言葉がつかえても、誠意ある対応なら問題ない」との言葉で電話対応への意欲が増した。