

新規採用職員ビジネスマナー研修

<電話応対徹底マスター>

研修の 目的

社会人経験のない新卒者を対象にしたビジネスマナーの入門研修として、ビジネスマナーの基礎と電話応対に比重を置いたプログラムです。

近年、新卒者の多くが配属後に「電話応対の壁」にぶつかります。電話応対は新人として仕事の第一歩である反面、心の準備なしでいきなり電話に出ることから始めると、早い段階で「電話応対への苦手意識」を持つようになり、そこからのストレスがメンタル不調の原因になる危険性さえあります。電話応対のマスターには心の準備が必要な時代です。

■プログラム【 1日～半日研修 】

**電話応対は知るだけでなく、実際に口を動かしてやってみることが重要です
練習時間の確保のためにも、可能な限り1日研修をおすすめします**

項 目	内 容
1. ビジネスマナーを学ぶ前に	(1) マナーとは？ なぜ、マナーが必要なのか？ (2) 組織の顔としての意識 (3) 第一印象の重要性… “感じが良い” ことの重要性
2. ビジネスマナーの基本	(1) 感じが良い印象を与えるポイント ・あいさつ、表情&態度、身だしなみ、言葉づかい (2) 仕事にふさわしい言葉づかいのマスター ・ここだけは押さえておきたい敬語のポイント ・実は間違っているかも知れない “丁寧な言い回し”
3. ビジネスマナーの実践 「電話応対」	(1) 電話応対は新規採用職員の “仕事の第一歩” (2) スマホと固定電話の違い ・LINE など文字のやり取りとの違い ・スマホにはない固定電話特有の装備・機能とは？ (3) 電話応対の基本マナー ・電話応対で意識するポイント …話すスピードや間の取り方の意識 ほか ・電話応対の4要素 (①迅速 ②正確 ③簡潔 ④丁寧) ・電話応対の流れ ・電話でよく使うフレーズ (電話応対特有の表現) (4) 電話の取り方・取り次ぎ方 ・基本の取り次ぎ (まずは相手と要件をしっかりとキャッチ) ・取り次ぎ先の相手 (名宛人) が不在の場合の対応 (5) 電話応対実践練習 ・電話応対の “型” のマスター ・ロールプレイング (6) 相手に不快感を与えない “感じが良い電話応対” を考える

研修内容のアレンジも承ります！

コミュニケーションの
スキルを学ばせたい

報告・連絡・相談を
しっかり学ばせたい

電話応対だけで良いので
もっと集中的に学ばせたい

お気軽にご相談ください

お問い合わせ・ご相談

株式会社 学宣

03-6205-5691 uketsuke_sougou@gakusen.co.jp