



ヒューマンスキル/ 半日研修

Revised

電話応対力向上

コールセンターのプロが教える

- ▶ 本研修の概要とねらい
 - ①相手に好印象を与える電話でのコミュニケーションスキルの習得
 - ②クレーム対応スキルの習得
- ▶ 主なコンテンツ
CSとは、電話応対の基本、クレーム対応の基礎、実践ロールプレイング、自己宣言 など(詳細は裏面のタイムテーブルをご参照ください)。
- ▶ 演習/実習
実践ロールプレイング
…実際に貴団体に遭遇した事例を題材としてロールプレイングを行います。
- ▶ 受講対象(推奨)
電話応対を行う職員
- ▶ 講師からの一言
SNS、チャットなど口頭コミュニケーションの機会が減った現代でこそ、電話応対などの口頭コミュニケーションの重要性が増しています。特に最近の新入社員など若手社員の方は、電話応対・クレーム対応が苦手と叫ばれています。この研修では電話応対の基礎からクレーム対応まで幅広くコミュニケーション・スキルを学ぶことができます。



一般社団法人 日本経営協会講師
五月女 尚(そうとめ たかし)

コールセンター運営・管理、人事部役員、経営幹部として現場の課題解決から経営まで幅広く従事。

社内講師として新入社員・管理職層に対し年間30以上の登壇経験を持つ。前職では研修・コンサルタント事業の執行役員兼シニアコンサルタントとして年間30以上の登壇。

得意分野のコールセンターにおいてはシンガポールにあるコールセンター専門学校「NSRSコールセンターアカデミー」でのマスター資格を習得している。

本講師の他の研修

- a. リーダーシップ
- b. プレゼンテーション
- c. ファシリテーション
- d. インバスケツト

電話応対力向上

半日研修タイムテーブル案

講義テーマ	主なコンテンツ
<p>オリエンテーション</p> <p>1. CSとは (1) CSとイメージの関係 (2) 第一印象の重要性</p> <p>2. 電話対応の基本 (1) 聴くスキル (2) 話すスキル (3) クロージング</p> <p>3. クレーム対応の基礎 (1) マジックフレーズの使い方 (2) 肯定表現・否定表現の違い</p> <p>4. 実践ロールプレイング (1) 色々な場面のロールプレイング (2) 振り返り</p> <p>5. まとめ (1) 総括 (2) 自己宣言</p>	<p>☞CSとは何か、電話対応によるCSの影響などを学ぶ。電話対応の非対面対応の特殊性と第一印象の重要性を学び、自らのCS体験を振り返ることで、電話対応の重要性を理解する。</p> <p>☞「聴く」と「聞く」の違い、傾聴について理解する。 ☞相手に伝わる簡潔な話し方を学び、実践する。 ☞相手の印象に残るクロージングのスキルを学ぶ。</p> <p>☞クッション言葉など、効果的なマジックフレーズの使い方を学ぶ。 ☞肯定表現をすることで言葉の印象が変わることを体感し、使い方を身に着ける。</p> <p>☞貴団体で実際にあった事例を題材にロールプレイングを行う。苦手な問い合わせ・対応に苦慮する問い合わせなど、事例をベースに設定したシーンで演習を行う。</p> <p>☞研修で得た気づきをどのように仕事に活かすのか、自己宣言を行う。</p>

■本研修を受講した研修生の感想

☞ロールプレイングのシーンを確認した時、「本当によくある、リアルな、嫌な場面だな」と感じました。そんな苦手な場面の対応の仕方をしっかりと練習できて今後の対応に自信が持てました。

■本研修コーディネーター担当者からのワンポイントメッセージ

☞講義よりも、実践と体感してもらうワークをふんだんに盛り込んでいます。

☞ロールプレイングの機会をふんだんに取り入れて、コミュニケーションの難しさを体感するとともに、即現場で活用できるスキルを習得できるカリキュラムです。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>