

テレフォンスキルアップ研修 カリキュラム例

◆研修のねらい

1. 電話対応の重要ポイントを徹底的にトレーニングする
2. 正しい発声からなる正確な敬語を身につけ、美しい電話応対法を習得する
3. リスニングスキル・フィードバックスキルを学び、様々なケースに対応できるノウハウを習得する

◆タイムスケジュール

時間	研修内容
9:30	I. 研修のねらい (1) 企業における環境変化 (2) 専門性のある対応力を身につける II. テレフォンスキルは強力なビジネスツール (1) 電話で分かる企業の質 (2) 顧客心理を考える III. なぜマナーが大切か (1) マナーの3大精神と5大ポイント IV. 好感度の高い話し方 (1) ボイストレーニング ～ 第一声の大切さ・練習
12:00	【昼食】
13:00	V. あなたの敬語は正しいか (1) 間違いやすい職場の敬語 (2) マジックフレーズとノイズ (3) 敬意話法で好感度アップ VI. テレフォンスキルを磨く (1) 伝言メモの書き方 (2) 基本対応のポイントと練習 ～ロールプレイング (3) さまざまなケーススタディ ～会議中、出張中、クレーム対応など VII. リスニングスキルを身につける (1) 傾聴とフィードバック VIII. 徹底ロールプレイング (1) グループシナリオ練習 (2) テレフォン対応コンテスト（発表・コメント）
17:00	