

S021-L12

## コンタクトセンターのベーシック 1. 電話応対基礎

【主な受講対象者】 新人～

【開催日】 1日 【定員】 20人（最少開催人員：4名）

### 研修概要（研修の目的）

- ☆電話応対基礎はコミュニケーションスキルの基本です。
- ☆お客様と電話による会話を行う全ての組織の全ての要員が受講すべきベーシックコースです。

### 研修の期待効果

1. 電話応対の重要性を理解する。
2. 電話応対の基本マナー、ポイントを習得する。
3. ロールプレイングを通じ、自身のくせに気づく。
4. 効果的な聴き取り、わかりやすい話し方を練習する。

### 目次

- 午前
- ・電話応対の重要性
  - ・電話応対の基本マナー
  - ・電話応対時のポイント
- 午後
- ・聴き取りの重要性
  - ・話の表現力
  - ・ロールプレイング
  - ・顧客満足度を与える電話応対

**Y'sラーニング株式会社**

158-0098東京都世田谷区上用賀1-1-1-205 <http://yslearning.com>

※コース開催時間をご相談に応じます。  
 ※目次内容はご要望によりカスタマイズいたします。  
 お問い合わせ：<http://yslearning.com/>またはukishima@yslearning.com

