

S08-L24

## ワンランク上の対応とは 電話対応レベルアップ

【主な受講対象者】 中堅 ～ 管理者、リーダー

【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）

☆本コースは就業から一定年数が経過した顧客対応業務に従事する方を対象に、さらなるレベルアップポイントを発見していただくためのコースです。

### 研修の期待効果

1. 電話対応の基礎を再確認する
2. ワンランク上の対応とは何か考える
3. 自身のコミュニケーションを振り返り  
ステップアップを目指す

### 目次

- I .応対のレベルアップとは？
  1. 私たちに求められていること
  2. ワークショップ：顧客は何を期待しているのか
- II .コミュニケーション能力を高める
  1. お問合わせの手段の変化
  2. ワークショップ：手段による特徴の違い
  3. 電話によるコミュニケーション
  4. ワークショップ：パワートークを組み立てよう
  5. メールによるコミュニケーション
  6. ワークショップ：回答メールを書こう
- III .コミュニケーションの総合演習
  1. ワークショップ：スピーチで伝えよう
  2. ワークショップ：電話対応コンクールに挑戦！

**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](mailto:ukishima@yslearning.com)

