

カリキュラム名		電話対応能力向上
基本情報	ねらい	企業の顔でもある電話対応について企業のイメージアップ並びにクレーム等の対応を学びます
	分野	能力開発:人材開発
	レベル	1. 基礎 2. 標準 3. 応用
	資格	無し
	標準時間	6時間
対象	業種	E 製造 全般
	フィールド	1. 経営者クラス 2. 管理者クラス 3. リーダークラス 4. 担当者クラス
	経験年数	1. 入社～5年 2. 6年～10年 3. 11年～20年 4. 21年以上 5. 不問
	受講条件	電話対応などに携わる方
	準備物	

教科名	内 容	時 間
・電話対応の基礎	・電話の対応と心構え ・好感が持てる電話対応とは ・電話の掛け方、電話の受け方 ・伝言の受け方、メモのとりかた ・上司、部下、関連部署等の伝え方 ・電話の終りが重要	(3)時間()分
・電話クレーム対応	・電話対応時における内容確認と心構え ・クレームの電話を受けた時 ・電話の掛け方、電話の受け方 ・伝言の受け方、メモのとりかた ・上司、部下、関連部署等の伝え方 ・電話の終りが重要	(3)時間()分

実習・演習内容

名称	内 容	備 品
・実際の模擬訓練	・各自で電話対応の実践を体験していただきます。	・電話機 ・筆記用具