

電話コンタクト利用戦略セミナー

～会社の印象・売上をアップする電話を活かした即効戦略～

情報が氾濫する中、消費者が情報を選別して選択する時代。そんな中、電話でのコンタクトは、欠かせないツールとなっています。チャットやメール等の文字で取ることはなかなか伝えられない・伝わらないことが、双方向の会話では表現できます。電話の有効な使い方等や、クレーム対応とそのクレームを戦略に活かす方法を習得します。



講師

塚本 薫 氏

株式会社きらり、コーポレーション
代表取締役

始まりはコールセンター。「たかが電話されど電話」。電話対応力は、コミュニケーション力をアップさせ、企業の大きな強みとなる！平成21年(株)きらり、コーポレーション設立。行政と連携した雇用開発企画・運営、職業訓練等、企業では、人材不足を人的スキルアップで乗り切る人材育成コンサルティングを行う。主なセミナーに「コールセンター人材育成講座」「伝える力」「ママのための再就職講座」等。現在コールセンターエージェントこころも運営。

令和2年 12月2日、9日(水)

※申込締切日 11月25日(水)

両日とも

9:30～16:30

(受付 9:20～)

【PROGRAM】

《1日目》

【会社の印象を変える電話対応(受け方)】

1. 電話の特長
2. 応対声をつくろう
 - ・相手に聴きやすい声の練習
 - ・音声で表す印象の違い
3. テレコミュニケーション
 - ・傾聴と質問
 - ・信頼関係を構築する電話対応
4. クレーム対応

《2日目》

【電話を活かした企業戦略(掛け方)】

1. コンタクトの重要性とテレマーケティング
2. 架電の入り方
 - ・電話の目的と相手のイメージ
3. トークスクリプト
 - ・作り方と使い方
 - ・会話の進め方
 - ・クロージング
4. 実践ロールプレイング

場 所

くまもと森都心プラザ
6階AB会議室

対 象

熊本市内の中小企業の
経営者から一般社員の皆様

受講料

お1人様 3,500円
(テキスト代含む)

定 員

先着 20 名

持参物

筆記用具

※途中、昼食休憩が1時間ございます。昼食は各自ご用意下さい。

※新型コロナウイルスの影響により延期、または中止となる可能性がございます。予めご了承ください。

※館内に消毒用のアルコールは設置してありますが、新型コロナウイルス感染拡大防止の為、マスクの着用をお願い致します。

お申込みは
専用の申込書をFAX、
又はメールにて
お願い致します

くまもと森都心プラザ 研修

検索



2日間コース

申込書

「電話コンタクト利用戦略セミナー」

FAX 096-355-7412

会社名

代表者名

〒

TEL

所在地 熊本市 区

FAX

《企業概要》	資本金	万円	従業員数	人
業種	建設 ・ 製造 ・ 卸売 ・ 運輸 ・ 小売 ・ サービス その他 ()			
取扱商品 業務内容				

※一般社団法人、一般財団法人、公社、公団、事業団などは、中小企業の定義に外れるため、キャンセル待ちでのご案内になります。

【受講料の納入者】 ※ 受講料納入のための必要事項 (受講料の納入者が上記と同じ場合は、同上と記載下さい)

納入者名			
納入者住所	〒 —		
連絡担当者		部課名	
Eメール アドレス			メールマガジンの配信を希望する はい ・ いいえ
ダイレクトメール 送付方法	郵送からEメールアドレスに変更・登録しませんか? <input checked="" type="checkbox"/> マークをご記入下さい。 <input type="checkbox"/> Eメールに変更 <input type="checkbox"/> 郵送のまま <input type="checkbox"/> Eメールを新規登録 <input type="checkbox"/> 登録済		

※ご記入いただきました個人情報は、本セミナー及び今後のセミナーのご案内に使用いたします。尚、第三者への提供は致しません。

【受講予定者】 ※ 1社につき原則2名まで

氏名 (ふりがな)	年齢	性別
.....		男 ・ 女
.....		男 ・ 女

くまもと森都心プラザ ビジネス支援センター

〒860-0047 熊本市西区春日1丁目14-1

TEL 096-355-7402 FAX 096-355-7412


<https://www.facebook.com/plazabusiness>

Facebook ページに「いいね！」お願いします。

【申込締め切り】

11月25日

※定員になり次第、受付を終了致します



★地下有料駐車場はプラザ専用の駐車場ではありません

出来るだけ公共交通機関でのご来館にご協力下さい