

社員教育・研修ご担当の皆さまへ


 第四北越フィナンシャルグループ 『人財』 育成サポートプログラム

電話対応レベルアップセミナー（半日コース）

～ 基本姿勢からクレームまで、対応に必要なスキルを学ぶ ～

ねらい

電話対応者は「会社の代表」です。「正確・丁寧・迅速」な電話対応は、会社の信頼度を高め、イメージアップにつながります。本セミナーでは、感じのよい電話対応をするための、心構えと基本スキル、クレーム対応を学びます。また、電話対応でよくある場面をロールプレイングすることで、実践力を鍛えます。

日程/会場

開催日		会場	時間
長岡会場	①2022年2月17日（木）	第四北越銀行長岡コンサルティングプラザ 4階 （旧 第四北越銀行 長岡営業部）	13:00～16:30 （受付開始12:30～）
新潟会場	②2022年2月22日（火）	第四北越銀行 新潟研修センター	13:00～16:30 （受付開始12:30～）

参加費

1人あたり/
消費税込

第四北越経営者クラブ会員	6,600円
第四北越リサーチ&コンサルティング会員	8,800円
上記以外の方	11,000円

講師

第四北越リサーチ&コンサルティング(株) 主任調査役 神保 陽子

講座内容

- 電話対応の基本
 - 受け方・かけ方の基本
 - 相手に伝わりやすい話し方、言葉の使い方
 - 相手のニーズをくみ取る聴き方
- 状況に応じた電話対応
 - ケース別 電話対応のポイント
 - ロールプレイング
- クレーム対応
 - 一次クレームと二次クレームの違い
 - クレーム対応のポイント
 - ロールプレイング
- まとめ
 - 感じのよい電話対応を実践するための振り返り

定員

各会場とも先着 20名（最少催行人数 8名）

申込期限

2022年 2月10日（木）

申込方法

- 裏面申込書に必要事項をご記入の上、FAX またはEメールでお申し込みください。
- 申込書受領後、事務局からお申し込み受付のお電話をいたします。
- お申し込みから10日以内に、裏面記載の口座へ参加費をお振り込みください。

（別途 振込手数料が必要となります）

◆新型コロナウイルス感染症に伴うセミナー開催および対応について◆

※セミナー開催にあたり、受講者さまの安全確保対策として、①受付時の検温 ②座席空間をあけた小規模人数での開催 ③セミナー各所の消毒、換気の徹底 ④アルコール消毒液の設置 ⑤グループ討議時のフェイスシールド着用等、感染防止対策を十分に行い安心してご受講いただけるよう努める所存でございますが、今後の状況の変化によってはセミナーを延期または中止、もしくはオンラインでの開催とさせていただきます。

※受講される方におかれましては、事前の「感染症対策チェックシート」のご記入、当日の体調確認、手洗いやマスクの着用など感染症予防対策へのご協力をお願いいたします。なお、セミナー当日、受付時の検温で37.5℃以上ある場合は、ご参加をご遠慮いただきますので、予めご了承ください。

◆最少催行人数について◆

※セミナー開催の最少催行人数に達しなかった場合には、中止となる可能性がございます。中止の場合は開催の1週間前までにご連絡し、すでにご入金済みの参加費はご返金いたします。

お問合せ先

第四北越リサーチ&コンサルティング TEL 025-256-8110

【共催】 第四北越キャリアブリッジ 第四北越リサーチ&コンサルティング

【協力】 第四北越銀行 【協賛】 第四北越経営者クラブ

