

## 電話対応レベルアップセミナー

～今、求められるワンランク上の電話対応を学ぶ～

### 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
新潟会場	2022年8月10日(水)	新潟テルサ	13:00～16:30 (受付開始 12:30～)
長岡会場	2022年8月8日(月)	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)	

### 講座内容

#### 1. 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

#### 2. 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

#### 3. 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

#### 4. まとめ

- ・感じのよい電話対応を実践するための振り返り

### 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

主席コンサルタント(キャリアコンサルタント) 浅井 紀子

### 定員

各会場とも先着 30名(最少催行人数 8名)

申込期限

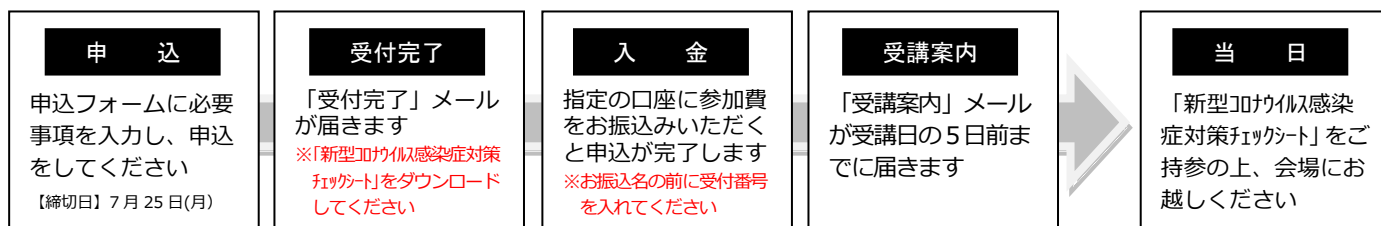
2022年7月25日(月)

### 申込方法

- ①右記のQRから申込フォームにアクセスし、必要項目をご入力ください。  
※第四北越キャリアブリッジ(株)ホームページ (<https://www.dhfg.co.jp/dhcb/>)、または  
第四北越リサーチ&コンサルティング(株)ホームページ (<https://www.dhrc.co.jp/>) から  
もアクセスできます。
- ②「受付完了」メールを受信後、10日以内に裏面「参加費」に記載の口座宛へ  
参加費をお振り込みください。お振り込みいただいた時点で申込が完了します。



### <お申込みからご参加までの流れ>



※1「受付完了」メールが届かない場合は、第四北越キャリアブリッジ(株)までお問い合わせください。

※2受付システムの運営は(株)ブリッジにがたに委託しています。

※3申込フォームにご入力いただいた個人情報は、お問い合わせの対応、参加者名簿作成、アンケート実施や各種サービスのご案内に利用させていただきます。

また、当日のセミナー運営のために講師と参加者名簿を共有します。

## 参加費

(1人あたり)

第四北越経営者クラブ会員	11,000円(消費税込)
第四北越リサーチ&コンサルティング会員	13,200円( " )
上記以外の方	17,600円( " )

### 【参加費振込先口座】

第四北越銀行 新潟東大通支店 普通預金 6303792  
第四北越キャリアブリッジ株式会社

### <キャンセル料>

お客様のご都合によるお申込み後のキャンセルは、以下の通りキャンセル料を申し受けます。

■受講日の7日前まで … なし

■受講日の6日前～受講日当日 … 参加費の100%

※キャンセルに伴う返金の際の振込手数料は返金額より差し引かせていただきます。

## その他

- 当日は、事前にご記入いただいた「新型コロナウイルス感染症対策チェックシート」をご持参ください。
- 受付にて会社名、お名前の確認および検温をさせていただきます。
- 急用や体調不良等により欠席される場合は、必ず第四北越キャリアブリッジ(株)へご連絡ください。

## 会場のご案内

■新潟会場は新潟テルサの専用駐車場(無料 550台)がございます。

■長岡会場は駐車場がございません。  
車でお越し場合は周辺の有料駐車場をご利用いただき、料金は各自でご負担いただきますようお願いいたします。



## お問合せ先

### 第四北越キャリアブリッジ(株)

TEL:025-282-5704 E-mail:dhcb2825708@dgin.jp

### ◆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セミナールーム各所の消毒、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。