



～たった1本で他社に差をつける～ 『ビジネス電話対応研修』のご案内

本セミナーは、お客様に好感・安心感を与え企業イメージを高める電話対応の方法を学びます。実技等を中心とした受講生参加型の研修であり、ご自分の電話対応を録音・再生することにより、客観的に分析することができます。またケーススタディを通し、基本的な対応方法をはじめ、クレーム対応など臨機応変な対応力を身につけるものです。

新入社員の方、若手中堅社員の方に強くお勧めします。

日時 2017年5月12日(金) 13:30~16:30

会場 道銀ビル12階 会議室

札幌市中央区大通西4丁目1番 TEL 011-233-3561 (道銀地域総合研究所)

カリキュラム概要

① ビジネスマナーの本質～相手が求めているものは何か

- ・ 対面での接客や電話対応、電子メールの活用など、状況に応じたビジネスマナーのポイントについて解説します。

② 信頼される話し方、聞き方

- ・ 簡単なゲームを通じて、コミュニケーション力を高めます。
- ・ 正しい敬語を使った話し方や、相手に応じた傾聴スキルについて学びます。

③ 電話対応～録音再生し、客観的に評価・改善します。

- ・ 第一声の録音と基本的な電話対応マナーの確認

④ 接客の確認～基本的な接客スキルを再確認します。

- ・ 来客対応マナーや訪問マナーなど実演を交えて指導します。

講師

高田 香織 氏 (山本コンサルティングオフィス インストラクター)

対象・定員

対象 全階層

定員 30名 (先着順、定員になり次第締め切らせていただきます)

受講料(消費税込)

道銀NVC会員、ビジトレ会員、道銀経営塾・共栄会会員、
らいらっく会会員、ほがらか会会員の皆様

5,400円/人

一般の皆様

10,800円/人

主催

ほくほくフィナンシャルグループ、北海道銀行、(株)道銀地域総合研究所
(協賛/道銀・日経ベンチャー経営者クラブ)

～たった1本で他社に差をつける～ 『ビジネス電話対応研修』 申込書

株式会社 道銀地域総合研究所 行

(お申込受付：2017年5月10日まで)

<FAX 011-207-5220 または seminar@doginsoken.jp>

ご参加者	氏 名		お 役 職
	フリガナ ()		
	①氏名		
ご参加者	フリガナ ()		
	②氏名		
ご参加者	フリガナ ()		
	③氏名		
貴社名	フリガナ		
貴社住所	〒		
電 話		FAX	
E - M A I L			
お取引店	北海道銀行	支店	業種
	北陸銀行	支店	
会員・一般の種別を○で囲んで下さい	(道銀NVC会員) (ビジトレ会員) (道銀経営塾・共栄会会員) (らいらっく会会員) (ほがらか会会員) (一般)		
連絡ご担当者	役職名	お名前 (フリガナ)	

※本セミナーは、(株)ほくほくフィナンシャルグループの(株)北海道銀行と(株)道銀地域総合研究所の共催で道銀・日経ベンチャー経営者クラブの協賛で開催いたします。参加申込書にご記入いただきました個人情報、参加者名簿(記録用、講師用)の作成に利用させていただきます。ご記入いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに事務連絡のほか、日経BP社および日経BPグループ会社から各種ご案内(刊行物・展示会・セミナー等)やアンケート、広告主等の製品やサービスのご案内をさせていただく場合があります。また、本セミナーに参加申し込みいただいた方には、ご登録いただいた住所、FAX、E-mailアドレスなどに、(株)北海道銀行、(株)北陸銀行および(株)道銀地域総合研究所から直接、事務連絡やサービスのご案内をさせていただく場合があります。(株)道銀地域総合研究所が登録情報を取りまとめ、(株)北海道銀行ならびに(株)北陸銀行にお渡しいたします。それ以降は、各社の責任において管理されます。ご同意いただいた方のみ、お申し込みをお受けいたします。