



お客様満足研究会（OM研究会）

第42回セミナー レポート	
開催日時	2013年5月16日（木） 午後1時～4時30分
場 所	大阪薬業年金会館
セミナータイトル	～スキルアップ研修～ ≪電話対応実践講座：基本編≫ 何事も基本が大切！いつやる？今でしょう！！
講 師	北村幸子氏（NTT西日本—関西 ビジネスマナー主任講師） 依藤由香氏（NTT西日本—関西）
参加人数	名（会員企業 名）
セ ミ ナ ー 内 容	<p>「電話対応実践研修基本編」を開催した。</p> <p>≪電話対応基礎実践カリキュラム≫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. マナーとは 2. 顧客満足とは 3. 電話対応とは 4. 効果的なコミュニケーション 5. クレーム対応の基本 6. 言葉づかい研修 7. 笑声の対応 8. 電話対応ロールプレイング <p>楽しくわかりやすい北村講師のお話</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <p>北村講師の実にわかりやすいお話と、実際に体験されたお話は、プロフェッショナルというにふさわしいものであった。</p> </div> <p>ボイストレーニングを担当された依藤講師</p> <p>ロールプレイングに入る前段階に、滑舌をよくするためにと、ボイストレーニングが行われた。</p> <p>ご指導は、今回北村講師のサポートとして同行されたビジネスマナー講師の依藤由香氏。</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  </div>

電話対応ロールプレイング中



お客様と会社側にそれぞれが役割を交代しながら全員が対応の実演。

ロープレの各自にアドバイスされる北村講師

実演後に、気の付いた点をアドバイスされる。アドバイスに従って再度実演を繰り返す受講生たち。



※受講生の声によると、今回のセミナーに参加し、基本の重要性、できていると思いついていたが実際にはできていなかった対応態度、誤った言葉づかいなどそれぞれの反省と収穫があった。そして、学んだことを職場で実践に活かしたいという決意が述べられた。

以上

受講者
コメント

●セミナーに参加し、基本の重要性、できていると思いついていたが実際にはできていなかった対応態度、誤った言葉づかいなどに気付くことができた。

●学んだことを職場で実践に活かしたい。

報告者

世話人