

電話対応マナー研修（案）

研修カリキュラム（4時間コース）

時間	テーマ	内容
(2時間)	オリエンテーション 言葉のマナー	■ 電話から始まる私達の仕事 ・ 声のみのコミュニケーションの特性 ■ 接遇用語研究 a. 接客用語 & 敬語 b. 婉曲表現・肯定表現・依頼形表現・あとよし言葉 他 c. 感じの良い伝え方（説明・依頼・断り方）
(2時間)	電話対応のマナー 対応シミュレーション	■ 基本的な電話マナー & ツール活用術 ・ 受け方、取次ぎ方、かけ方、FAX、メール ■ こんな時どのように対応しますか？ ・ クレーム対応（マイナスをプラスへ）他 ・ 初期対応の重要性 ・ 事例別対応（ロールプレイング）