



相手の心をつかむ電話力!

電話力の強化講座

ビジネスコミュニケーションツールでとても重要な「電話対応」ですが、電話対応の基本をしっかりと身に付け、相手に寄り添った意識で会話をするだけで、電話の印象はとて良くなります。本セミナーでは、電話対応で必要とされるスキルを具体的に確認しながら、好感が伝わる電話対応のポイントについて解説いたします。また、電話の実践演習を体験を通して電話力を強化することで、電話に対する苦手意識を無くし、相手に好印象を提供できる電話力の養成を図ります。

プログラム

- 1.対面と電話対応のちがい
- 2.好感を与える電話対応とは
- 3.聞くスキル・傾聴姿勢・相槌
- 4.話すスキル(言葉遣いとNGワード含む)
 - ・声を与える印象・クッション言葉
 - ・お礼・お詫び・言葉遣い(敬語の見直し)

【実践】

- ・受信の流れ
- ・発信の流れ

【ケーススタディ】

- ・お年寄りの方への対応
- ・温度感高い方への対応
- ・NOと言われない回答方法

開催日時・場所

2023年
7月4日(火)
13:00~17:00
オンライン
(Zoom)

2023年
7月5日(水)
13:00~17:00
福岡会場 福岡銀行本店4階
セミナールーム
福岡市中央区天神2-13-1

開催方法	定員	対象
対面 1回 オンライン 1回	会場開催 40名 オンライン開催 50名	電話力を強化したい方・若手社員・ FFG経営者クラブ会員限定

講師プロフィール **藤田 恵梨 氏** ●一般社団法人日本経営協会講師

2011年 株式会社スターフライヤー入社。主客室責任者兼、接客品質管理部代表として日本顧客満足度調査8年連続1位獲得に貢献する。
2016年 ANAグループ 株式会社エアージャパン入社。アジア・リゾート路線の国際線乗務を専門とし、年齢・人種・価値観などの多様性を受け入れ、多国籍のお客様の心に寄り添う接遇を学ぶ。各クラス責任者資格取得する。
2019年 株式会社SCAIにて、社会におけるコミュニケーションスキル向上のための話し方講師として勤務。同社にて研修講師を務める。
2019年 独立。With Hospitalityのコンセプト「感謝と思いやりを軸に、自ら考えて行動できる人材育成」をテーマに、形だけでない気遣いを添えたビジネスマナー・ホスピタリティ研修が好評を得ている。

【資格】
・日本マナーOJT
インストラクター協会
認定マナーOJT
インストラクター
・キッズマナー
インストラクター
・一般社団法人
日本ショッピング
ツーリズム協会認定
(JSTO)インバウンド講師

受講料

無料

主催

FFG経営者クラブ、福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行、FFGビジネスコンサルティング

お申込み人数:全日程を通して1社2名様までの参加申込にてお願いいたします。
裏面の参加申込書をご記入の上、FFG経営者クラブ事務局宛にFAXにてお送りいただくか、ホームページにアクセスの上、『セミナー・研修会』の「募集中のセミナー」よりお申込みください。 <https://www.ffgbc.com/>

お申込期限:各開催日の5営業日前まで

お申込み
お問い合わせ先

TEL.092-723-2241
FAX.092-721-9258

株式会社FFGビジネスコンサルティング内
FFG経営者クラブ事務局
〒810-0001 福岡市中央区天神2-13-1 (担当:岩谷・石丸)
受付時間 9:00~17:00 (但し、銀行休業日は除く)

お申込みは、このままFAXで

FAX 092-721-9258まで送信ください。

相手の心をつかむ電話力!電話力の強化講座 参加申込書

お申込み方法

- 1.参加申込書をご記入の上、FFG経営者クラブ事務局宛にFAXにてお送りいただくか、下記のホームページにアクセスの上、『セミナー・研修会』の「募集中のセミナー」よりお申込みください。
FFGビジネスコンサルティングホームページ <https://www.ffgbc.com/>
- 2.セミナー開催4営業日前に、お申込時にご登録いただいたメールアドレスにセミナーの詳細をお送りします。



FFG経営者クラブ会員番号

※以下の全ての項目をご記入ください。※全日程を通して1社2名様までの参加申込にてお願いいたします。

貴社名		業種	
ご住所	〒 -		
お申込責任者様	所属	氏名	
メールアドレス			
TEL			FAX
参加者名氏	役職	氏名	ご参加希望日の頭部の□にチェックをお願いいたします。 2023年 <input type="checkbox"/> 7月4日(オンライン) <input type="checkbox"/> 7月5日(福岡)
		フリガナ	
参加者名氏	役職	氏名	ご参加希望日の頭部の□にチェックをお願いいたします。 2023年 <input type="checkbox"/> 7月4日(オンライン) <input type="checkbox"/> 7月5日(福岡)
		フリガナ	
該当の方は□にチェックをお願いいたします。 <input type="checkbox"/> Sustainable Scale Index利用者であり、人財育成・研修応援プランの特典利用である。			

■各ご注意事項をお読みになり、頭部の□にチェックをお願いいたします。

ご注意事項

【会場参加の場合】

- お申込責任者さまへ電子メールにて受講票をお送りいたします。当日、受付まで必ずご持参いただき、ご提出ください。
- 当日は12時30分より受付を開始いたします。
- キャンセル・ご変更の場合は、必ずFFG経営者クラブ運営事務局(092-723-2241)までご連絡ください。
- 体調がすぐれない場合は、ご参加をお控えください。

【オンラインご参加の場合】

- 受講者お1人につき、パソコン又はタブレット1台をご用意ください。
- カメラとマイクを常時オンにして参加いただく講座です。
- 同一会場から複数名が受講される場合、ハウリング防止のため、マイク付イヤホン又はヘッドセットでご参加ください。
- 当日は12時45分までにZoomへの入室を完了ください。
- キャンセル・ご変更の場合は、必ずFFG経営者クラブ運営事務局(092-723-2241)までご連絡ください。

ご留意事項

- ※ご記入いただきました情報は、FFG経営者クラブ、福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行、FFGビジネスコンサルティング、一般社団法人日本経営協会において、本セミナーの円滑な運営のためにのみ利用させていただきます。
- ※当日のセミナーの入退室管理は、FFGビジネスコンサルティングが行います。
- ※セミナーの録音、録画は固くお断りいたします。
- ※セミナーへのご参加が不適当と判断した場合には、セミナーへのご参加をお断りする場合がございます。
- ※インターネット接続にかかる通信料は受講者の負担となります。
- ※通信環境は、光回線、かつ有線で接続できるPCと環境を推奨いたします。通信環境によっては、音声・映像が途切れる等、障害が発生する可能性があります。

お申込み
お問い合わせ先

株式会社FFGビジネスコンサルティング内
FFG経営者クラブ事務局
TEL.092-723-2241 FAX.092-721-9258

〒810-0001 福岡市中央区天神2-13-1
受付時間 9:00~17:00 (但し、銀行休業日は除く)

(担当:岩谷・石丸)