

《登米地区》で開催します！

# 電話対応マナー研修

言葉・声・表現力を学び、電話対応スキルを高めよう！

電話対応は顔が見えません。そのためビジネスにおける電話対応においては、対応者の「言葉遣い」や「声」「表現力」がコミュニケーションを図る重要な役割を持つこととなります。本セミナーでは、ビジネスにおける正しい言葉遣い、声、表現力を磨き、お客様満足度を高める電話対応を学びます。元局アナウンサーだからお伝えできる、わかりやすく実践的なトレーニングで対応品質の向上、スキルアップを図ってみませんか。



講師 ヴォイス&トーク 赤間 裕子 氏

(Akama Hiroko)

ヴォイス&トーク 赤間 裕子 氏

声と話し方コンサルタント/フリーキャスター

## プロフィール

仙台市出身。大学卒業後、福島テレビにアナウンサーとして入社。ニュースワイドショーのキャスター、リポーターをはじめ数々の特別番組を担当しディレクター業務も行う。その後テレビ東京に移籍し番組出演、取材活動新聞・雑誌のコラム連載イベント司会など多方面で活躍する。地元仙台に転居NHK仙台放送局キャスターとして12年間勤務。地域情報番組「情報テラス」では“東北のお昼の顔”として親しまれる。NHK文化センター大学客員教授、講師としても活動。平成21年4月独立。司会をはじめ声と話し方、接客サービス力などコミュニケーションスキルについての研修、講演、中小企業支援、大学講師と、幅広く活動している。「声と話し方スクール・ヴォイス&トーク」を仙台市青葉区本町で開校。

## 開催概要

開催日時 平成27年 **11月12日** (木) 午後 **1時30分**～午後 **4時30分**

会場 登米中央商工会 2階 研修室  
登米市迫町佐沼字上舟丁12-6 ☎ 0220-22-3681

受講料 **登米中央商工会会員、登米法人会会員、ユーザ協会会員は2名様まで無料！**  
※2名様以上は有料(3,000円/名)でご参加いただけます。  
一般：3,000円/名(テキスト代含、税込) ※事前のお振込みをお願いしております。  
別途ご案内をお送りいたします。

申込締切 平成27年11月5日(木) (ただし、定員になり次第締切らせていただきます)  
※申込み結果につきましては、連絡責任者までご連絡いたします。

定員 **30名様** ※最小開催人数5名様

申込方法 裏面の申込書によりFAX、または宮城支部ホームページよりお申込みください。  
ユーザ協会宮城支部のホームページ <http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/>

お申込書・カリキュラムは裏面をご覧ください。➡

主催：公財) 日本電信電話ユーザ協会 宮城支部 共催：登米中央商工会 (公社) 登米法人会

後援：東日本電信電話株式会社 宮城事業部 宮城支店

**FAX:022-214-7012**



カリキュラム

1. 電話対応の心構え	基本の確認 電話対応の3S 印象の法則 受け方の基本
2. 受け方の基本	ベルの回数と声掛け 名乗り 確認と挨拶 音声表現
3. 音声表現	伝える・伝わる声を出すポイント 声を磨くヴォイストレーニング
4. 言葉遣いと話し方・伝え方	敬語 間違いやすい言葉表現 伝わる話し方のポイント
5. 応答の基本	話の聴き方 復唱・確認・把握 クロージング
6. クロージング	挨拶 名乗り 切り方
7. ロールプレイング	

**電話対応マナー研修申込書 【登米地区】**

申込月日 月 日 ( )

事業所名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登米中央商工会会員様</li> <li>・登米法人会会員様</li> <li>・ユーザ協会会員様 ※○で囲んでください</li> </ul>
------	--

連絡責任者	役職
-------	----

※申込み結果については申込み責任者宛、別途連絡いたします。ご希望の連絡方法をお選びください。☐  
メール(メールアドレス: \_\_\_\_\_) FAX

フリガナ	性別	電話番号
参加者氏名	男性・女性	( ) —

フリガナ	性別	FAX番号
参加者氏名	男性・女性	( ) —

※本申込書に記載いただいた個人情報については、本研修申込の業務のみに使用し、第三者に提供・開示等はいたしません。  
 ※2名以上お申込みの場合は、申込み用紙をコピーしてお使いください。