

自信をつけて、信頼される人に！

電話対応講座

正しいマナーとスキルで、好印象を届けよう！

社会人として欠かせない電話対応のスキルとマナーを
実践的に学び、信頼されるコミュニケーション力を身につけましょう！

実践練習で
自信がつく！



日時 **11月19日(木)**
9:00~12:00



対象 天理大学生・天理市商工会員



会場 天理市商工会 2階会議室



持ち物 筆記用具・メモ帳



参加費 無料

この講座で得られること！

- ✓ 正しいマナーと自信が身につく！
- ✓ 信頼される電話対応ができる！
- ✓ 相手に好印象を与える
コミュニケーション力が向上！
- ✓ 就職活動・ビジネスの場面で
役立つ実践力がつく！



講座プログラム (予定)

項目	内容
1 スキル・マナー習得	電話対応の基本スキルと、社会人としてのマナーを学びます。
2 コミュニケーションの注意点	言葉づかいや話し方、相手に伝わるコミュニケーションのコツを理解します。
3 音声の重要性	声のトーン・大きさ・話すスピードなど、印象を左右する要素を学びます。
4 かけるときのマナーと注意点 名指しの依頼 (就活・ビジネス)	電話をかける時のマナーと、名指しでの取り次ぎ依頼のポイントを学びます。
5 相手が不在の時	不在時のメッセージの残し方や、伝言の受け方・伝え方を学びます。
6 電話の受け方	電話を受ける際の基本対応と、正しい手順を身につけます。
7 印象の良い対応のしかた	好印象を与える言葉づかいや対応のポイントを学びます。
8 スクリプトを使用した ロールプレイング	実際のスクリプトを使って、電話対応を練習します。
9 録音とフィードバックによる 対応チェック	自分の対応を録音し、改善点をフィードバックします。
10 クレーム対応	クレームの基本対応と、冷静に対応するための考え方を学びます。
11 予約の取り方	電話での予約の取り方と、日時の確認方法を実践的に学びます。
12 訪問先への緊急の電話	緊急時の連絡の仕方と、簡潔に伝えるポイントを学びます。
13 面談の日時の変更	日時変更の連絡方法と、丁寧な伝え方を学びます。