

## 秘書のための電話応対

開催日時

2017年（平成29年）3月14日（火） 14：00～18：00

講座のねらい

秘書が身につけなくてはならない電話応対スキルには2つの種類があります。ひとつはいうまでもなく一般的な電話応対スキルです。もうひとつは、「自分あての電話」ではなく、「上司あての電話」に対応しなくてはならないということです。一般論では処理できない上司からの指示や、独特の秘書の表現（言葉づかいなど）が必要になります。単なる伝言番にならないためにも、感じの良い応対だけではなく、「迅速で、正確で、丁寧な」対応が求められています。「このような場合にどうする？」をテーマに具体的な事例でスキルアップを図り、日ごろ疑問に感じていることなどを解決していただきます。

プログラム

### テーマ1. 「取次ぎの電話」

応対例① 取り次ぐ場合：

- ・電話のマナー（名のり、挨拶、復唱など）
- ・声の出し方
- ・基礎の言葉づかいの徹底（挨拶語、敬語、ビジネス用語、使ってはいけない言葉、効果的な言葉など）

応対例② 取り次げない場合：（電話中、社内、外出中、出張中、休暇中など）

- ・肯定表現スキル（不在伝達の仕方）
- ・提案型会話スキル（折り返し、再度電話、伝言など）

応対例③ 取り次いでよいかわからない場合：

- ・相手先の確認の仕方（名のらない場合など）
- ・用件の確認の仕方

### テーマ2. 「対応に困る電話」

応対例④ 待たせる電話

- ・断る電話（売り込みセールスの電話）
- ・内容を伝えたくない電話（行き先や戻りの時間など）

### テーマ3. 「スケジュールリングの電話」

- 応対例⑤
- ・アポイントメントを取る電話
  - ・アポイントメントの変更の電話

### テーマ4. 「慶弔関連の電話」

- 応対例⑥
- ・会合のお礼の電話
  - ・贈答のお礼の電話

### テーマ5. 「顧客タイプ別電話応対スキル」

- ・怒っている顧客に対応する
- ・急いでいる顧客に対応する
- ・納得しない相手を説得する場合の対応スキル

受講料(消費税込)

■ 会 員＝13,000円 ■ 一 般＝19,500円

会 場

一般社団法人日本秘書協会 研修室

講師プロフィール

ごとう けいこ  
後藤 啓子

四季株式会社、ダイヤルサービス株式会社社長秘書を経てコンサルタントとして独立。キャリアネットワーク代表。日本秘書協会認定講師、日本能率協会専任講師、日本コールセンター協会専任講師、日本電信電話ユーザ協会指導者級認定講師。著書多数。