

秘書のための電話応対

開催日時

2021年2月25日(木) 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。※秘書職に限らず総務・人事・営業の皆さまにもお勧めいたします。

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 取り次いでよいかどうかわからない場合:

- ・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 = 15,000円 ■ 一 般 = 22,000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

ことう 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。

