***若手社員電話応対スキルアップ研修カリキュラム***

　　　　　　　　※研修内容は変更となる場合もございます

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | ***研修内容*** | ***備考*** |
| ***8：45*** | ***オンライン接続開始時間*** |  | ***※研修前日までに、Zoom接続先や研修資料等をメールにて送信しますので、接続方法に従いオンライン接続願います。*** |
| ***9：00*** | ***オリエンテーション*** | 当日の説明  講師自己紹介  受講者自己紹介など |  |
| ***9：30-12：00*** | ***午前の部*** | 電話応対マナー・ビジネスマナーの基本  ※新社会人セミナーの振り返りになります。   * 教養ある社会人として欠かせない人格的マナー * 発声・発音の基本 | 実技演習があります。 |
| ***12:00-13:00*** | ***（昼食休憩）*** |  |  |
| ***13:00-17:00*** | ***午後の部*** | 電話応対スキルアップ研修   * 話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと * 敬語と言葉遣いの基本 * 電話と対面コミュニケーションの違い * 様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 * 個人情報保護法（概要） | 発声練習や実技演習もあります |
| ***17：00～17:30*** | ***アンケート・質疑応答*** |  |  |

※セミナー参加には、安定したインターセット接続環境に加えて、参加者１名に対して１台のパソコン、WEBカメラ、マイク・イアホン（ヘッドセット可）をご準備ください。また、会議室等に小規模で集まる場合であっても実技指導の関係から１人1台のパソコンなどをご準備いただくようお願いします。

※受講生は、新型コロナウイルス感染症対策（北海道の提唱する新北海道スタイルなど）に万全を期していただくようお願い致します。

※Zoom等の接続方法等は委託先会社から個別に案内があります。