講座詳細

電話応対の基本マナー

第一声が会社の顔になる！





講座の内容解説

電話応対の第一印象を決める発声・滑舌のポイントから、聞き漏らしを防ぐ正確な聞き取りと復唱のコツ、相手に好印象を与える敬語・クッション言葉の使い方までを学ぶことができます。意外と間違えやすい保留・転送の正しいマナーも実例で確認し、確認テスト（10問）で電話応対の基本を総復習します。

ココがキャリアアップに繋がる！

電話応対は「会社の顔」と言われる重要な業務でありながら、電話に苦手意識を持つ若手が増えています。基本の型を身につけて自信を持って電話に出られるようになれば、職場で頼られる存在になれます。正しい敬語と丁寧な応対はお客様からの信頼に直結し、事務・受付・営業サポートなど幅広い職種で評価されるスキルです。

■カテゴリ：**ビジネススキルII**

■学習時間：**合計1時間**

■講義タイトルと学習時間

講義タイトル	学習時間（分）
UNIT1　第一印象を決める発声・滑舌	12分
UNIT2　正確な聞き取りと復唱	12分
UNIT3　敬語と言葉遣い（クッション言葉）	12分
UNIT4　保留・転送のマナー	12分
UNIT5　確認テスト：10問	12分

Point

- 第一印象を高める発声・滑舌のコツが身につく
- 正確な聞き取りと復唱で取り次ぎミスを防げる
- 敬語・保留・転送の正しいマナーがわかる



担当者様のご意見

電話への苦手意識がなくなる講座です