

# 秘書のための電話応対

**開催日時**

2019年(平成31年)2月20日(水) 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」**

対応例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)

対応例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)

対応例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」**

対応例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」**

対応例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」**

対応例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。