

声にも表情があること、知っていますか？さらなる魅力アップをめざして。

# 介護・福祉スタッフのための 電話応対力向上セミナー

模擬電話を使い、実践トレーニング！

実際の場面を想定したロールプレイングで苦手を自信に変える。

基本パターンからケースバイケースの応対の仕方までしっかり身につける参加型セミナーです。



講師 亀岡 幸子

キャリア・コンサルタント／産業カウンセラー  
交流分析インストラクター／サービス接遇技能士  
東京アナウンスアカデミー アナウンス科・放送  
タレント養成コースを修了後、結婚披露宴・  
各種イベントの司会者として活動。1989年より  
接遇マナー講師、キャリア・コンサルタントと  
して、活動。官公庁、民間企業、学校、医療、  
介護、福祉など多方面で研修講師、講演活動  
を行っている。医療・介護・福祉の分野でも数多  
くの実績を持ち、実践的でわかりやすいと高い  
評価をもつ。現在、介護労働安定センター愛媛  
支部介護人材育成コンサルタント、愛媛県在宅  
介護研修センター講師、河原学園社会人課程非  
常勤講師としても活躍中。

カ  
リ  
キ  
ュ  
ラ  
ム

1. 電話応対の心構え
2. スムーズな電話応対のコツ  
①感じの良い応対用語と基本フレーズ  
②好印象を与える電話の受け方・取次ぎ方  
③好印象を与える電話のかけ方  
④安心感を与える伝言の受け方
3. こんな時どうする？  
ケースバイケースの応対
4. 携帯電話の基本マナー
5. 電話応対を徹底習得  
(模擬電話を使ってロールプレイング演習)

## 高松会場

平成24年4月18日(水)  
9:20~12:20

サンメッセ香川(2階小会議室1.2)

高松市林町 2217 番地 1  
TEL 087-869-3333

## 丸亀会場

平成24年4月18日(水)  
14:00~17:00

まなびらんど 丸亀市生涯学習センター(4階講座室3)

丸亀市大手町二丁目 1 番 20 号  
TEL 0877-23-1091

- 受講料 1名につき**3,000円** (テキスト代、消費税込)
- ★ 特典 「接遇マナー&ストレスマネジメントセミナー」と併せてお申込みの事業所様には  
セット割引として20%OFF とさせていただきます。  
お一人様あたり**2,400円**
- 定員 各会場**30名** (定員になり次第、締め切らせていただきます。)
- お申込期限 平成24年4月13日(金)
- お申込方法 裏面のお申込書にご記入いただき FAX または郵送にてお申込ください。

詳細は裏面をご覧ください。>>>

お問合せ

株式会社アチーブ・コンサルティング  
〒760-0042 香川県高松市大工町5-1 松本ビル3F  
TEL:087-813-1426 FAX:087-813-1427  
HP: <http://www.achieve-cg.jp>

# 受講申込書

電話対応

お申込日 平成 24 年 月 日

株式会社アチーブ・コンサルティング 行  
(FAX:087-813-1427)

参加希望会場に  をつけてください  高松会場(9:20~)  丸亀会場(14:00~)

法人及び施設名				
ご連絡先	住所	〒		
	電話		FAX	
	e-mail			
	ご担当者	所属 氏名	役職	
参加者	(フリガナ) 氏 名	職 種	年 齢	役 職
受講料	<input type="checkbox"/> 3,000 円 × _____ 名様 = 合計金額 _____ 円			
	<input type="checkbox"/> 2,400 円 × _____ 名様 = 合計金額 _____ 円			
お振込み予定日：平成 24 年 _____ 月 _____ 日				

## ◆お申込方法

上記の受講申込書に必要事項をご記入の上、FAX又は郵送にてお申込みください。

(申込書受領後に確認の電話を差し上げます。)

受講料は、事前に下記指定口座にお振込み願います。

お振込みが確認出来次第、受講票をご郵送いたします。

◇振込先：百十四銀行 本店営業部(普) 3105468 株式会社アチーブ・コンサルティング

- ・開催日の1週間前までにお振込みをお願いいたします。
- ・お振込みの確認が出来なかった場合は、キャンセルとさせていただきます。
- ・開催日2日前以降のキャンセルは、返金いたしかねます。

※お申込に際する個人情報、当研修以外の用途には使用いたしません。

ご紹介者 \_\_\_\_\_