

お客様、お取引先様の心をつかむテレコミュニケーション(円滑な電話応対)。  
電話を受けるのが苦手、かけ始めの一言に自信がない等、課題を抱えている方に朗報です！  
語調を磨くことで「安心」「信頼」を届ける声に変わります。  
テレコミュニケーションを、いつでもどんなときでも好印象で行ないましょう！  
応対トレーニング満載、充実の内容です。



## こんな方におすすめ

電話応対に慣れていない方、再確認をしたい方、就職活動前の学生に適しています。

## セミナー 概要

## 今、求められているテレコミュニケーション

モバイル電話と固定電話の特徴を把握  
キャッチボールを円滑に行なうには

## 継続するために

研修目的をもつ  
目標設定と習慣の変容

## 自分の声の特徴をつかむ

電話応対専用の録音機材でその場で確認  
電話の特性と電話応対のポイント  
応対時の姿勢も重要

## 会場

渋谷区・新宿区近郊を予定  
(お申込み受付後、お知らせいたします)

## 電話応対の“第一声”で企業の印象が決まる

録音機材を用いて、自分の第一声を確認  
受けるとき、かけるとき

## 日時

4月13日(月)、5月14日(木)  
5月27日(水)  
13時～17時(4時間)

## 感じの良い話し方

正しく、わかりやすく、感じよく  
電話応対特有の言い回しを身につける

## 受講料

11,880円  
※表示価格は、テキスト代・消費税含む。

## 電話応対(実践演習)、不在時の応対ポイント

取次・不在時の応対  
折り返しかける、伝言メモの書き方、伝え方

## 講師



## 大野 博美 おおの ひろみ 株式会社デライト・マインド 代表取締役社長

大学在籍時から日本放送協会報道局社会部の庶務労務人事スタッフとして100名強の報道記者の勤務管理、緊急対応時のサポート業務に就く。その後、弁護士事務所で事務スタッフを経て、アイデム人と仕事研究所にて教育・研修チーフプランナー、キャリア・コンサルタント、主任講師を担当。多くの企業のリーダー指導にも携わり、教える側の悩みに寄り添う仕事に力を注いでいた。現在、株式会社デライト・マインドにて代表取締役として邁進している。



## 大澤 秀美 おおさわ ひでみ 株式会社デライト・マインド 代表取締役会長

山脇学園短期大学卒業。トヨタ自動車株式会社に入社し、自動車販売促進部事業課(トヨタプリティ5期生)において、ショールーム運営管理、イベント支援、東京モーターショー実施などを通し、企業のイメージアップ、CS(顧客満足)に取り組む。その後、官公庁、医療、物販など他業種の研修に携わり、またコールセンター運営等の実績を積む。

# 開 催 要 領

## 1. 申込方法

下記申込書の所定欄に必要事項をご記入の上、  
本部事務局FAX 03-5350-7576  
もしくはEメール egao-1777@d-mind.co.jp 宛に  
ご送付ください。

## 2. 申込締切

受講日の7日前まで。

## 3. 受講料納入方法

原則として受講日3日前までに、銀行振り込みにて  
下記指定口座にお支払をお願いいたします。  
受講3日前までにお振込みが難しい場合は、  
お問合せ先にご連絡ください。  
受講日前日までにご入金確認が出来ない場合は、  
キャンセル扱いとさせていただきます。予めご了承ください。  
<振込先>

三菱東京UFJ銀行 六本木支店  
普通 1567410 株式会社デライト・マインド

## 4. キャンセルについて

お申込後のキャンセルは下記のとおりキャンセル料をいた  
だきますので、予めご了承ください。

各受講日の2日前 受講料の30%  
各受講日の前日 受講料の50%  
各受講日当日 受講料の100%

## 5. お問合せ・申込先

株式会社デライト・マインド  
151-0053  
東京都渋谷区代々木1-23-10-202  
TEL 03-5350-7577

## 6. その他

- ◆ 受講料のお支払をもって申込完了とし、こちらから当日  
のご案内を送付させていただきます。
- ◆ 領収書は銀行が発行する振込受取証をもって代えさせ  
ていただきます。

個人情報の利用目的について  
当社は、今回取得いたします皆様の個人情報を  
「セミナー」実施のために利用いたします。  
セミナーの円滑な実施のために名簿を作成し、  
講師に配付いたします

## お申込先

FAX 03-5350-7576

Eメール egao-1777@d-mind.co.jp

事務局記入欄

お申込日 2015年 月 日

## 電話対応で心をつかむ！印象磨きセミナー お申込書

貴社名:

ご担当者名:

部署:

ご住所: 〒

TEL:

E-mail:

FAX:

受講者氏名	部署・役職	E-mail	受講日

※振込予定日をお知らせください

2015年 月 日に振込み予定