

# コールセンター研修 ～カリキュラム～

## 1. 電話対応の「プロフェッショナル」としてのスキル

- ①コミュニケーション力
- ②状況把握力
- ③サービスマインド力
- ④情報提供力
- ⑤問題解決力
- ⑥要約力

## 2. 第一印象の重要性

- ①最初の15秒ですべてが決まる
- ②印象の良さが決め手、明るい対応を心ががける
- ③音声表現(声の大きさ、高さ、スピード、印象)

## 3. 好印象を与える話し方

- ①分かりやすく話す方法
- ②感じの良い言葉遣い
- ③印象をよくする表現
- ④円滑なコミュニケーションのコツ

## 4. お客様の立場に立った対応を学ぶ

- ①お客様の声を聴くスキルをみがく

## 5. 声を磨こう！（前に通る声を作る）

- ①腹式呼吸をマスターする
- ②口の体操

## 6. ロールプレイング（実際の実例を用いた模擬対応練習）

## 7. まとめ（目標設定）

1)