

講師派遣

声で伝えるホスピタリティ研修

基本プログラム BASIC PROGRAM

- 電話の特性 電話の特性を理解し、正確、迅速、簡潔、丁寧な対応を目指します。
- 声の第一印象 声だけのコミュニケーション時、第一声はその後の行方を決定付けます。ANAの機内・空港アナウンスの基本を踏まえ、好感の持たれる第一声を体得していただきます。
- 基本対応 電話対応の基本「受け方・かけ方」を学び、どんな事例にも対応できる力を身につけます。電話対応を録音した会話をご自身で客観的に聴いていただきます。
- 対応ロールプレイ 状況を設定し、瞬時にお相手を重視した臨機応変な対応力を身につけて 即戦力を目指します。

カスタマイズ例 CUSTOMIZATION EXAMPLES

- 1日コース アナウンスの基本を学ぶ
- 対象者・人数 オペレーター・20名様程度
- プログラムコンテンツ 接客の基本、礼儀正しい言葉遣いと感じの良い話し方・聴き方、電話対応ロールプレイ
- 演習例 電話対応ロールプレイを状況設定に合わせて実施します。※会話例、状況設定などはご相談いたします。可能であれば録音機を使用して対応を客観的に確認しながら対応力を高めていただきます。
- 研修導入ご担当者の声 録音した声を客観的に聞くことで、癖やスピードに気づくことが出来た。電話は表情が見えないため、声の与える印象の重要性を認識することが出来て有意義であった。