

## 研修カリキュラム 一例（3時間）

### 基礎から敬語・マナー編

時間	研修内容	備考
60分	<ul style="list-style-type: none"><li>・喋りの基本</li><li>・発音、発声、活舌、語尾</li><li>・敬語、職場での言葉使い</li></ul>	講師と受講者のコミュニケーションを計る
30分	<ul style="list-style-type: none"><li>・一人前のコミュニケーション</li><li>・好感度チェック（自己チェック）</li><li>・自己紹介、印象好感度チェック</li><li>（2人組になりお互いにチェック）</li></ul>	自己チェック（己を知る）
30分	<ul style="list-style-type: none"><li>・電話対応の基礎知識</li><li>・電話のかけ方、受け方の基本</li><li>・電話対応の言葉</li><li>・電話の取つぎ、伝言メモの作成</li></ul>	基本の習得
60分	<ul style="list-style-type: none"><li>・苦情電話の処理方</li></ul>	実例ロールプレイング

※1日最大30名定員です。

※2時間～7時間の中で時間変更が可能です。