

講義内容

施設名	希望の館	所 属	事務
職 種	事務員	氏 名	山内 千恵
講義、研修タイトル	「電話対応について」		
分野・キーワード	接遇、電話対応、事例紹介		
対 象 者	一般		
講義内容・概要			
「電話対応について」			
・ 電話対応の基本			
・ 事例集（希望の館での事例）			
・ 敬語、言葉使いについて			
・ 電話対応について～クイズ形式～			
・ 実際に希望の館で起こった電話のクレームについて			
・ その他			
必要時間	40～50分程度 （内容にもよる）	対象人数	特に問わない。
準備物	パワーポイントを使用します。		
備考、その他			
講師の山内は交通手段が基本原付となっているので、交通面で事前の調整が必要なので早めに要相談下さい。			