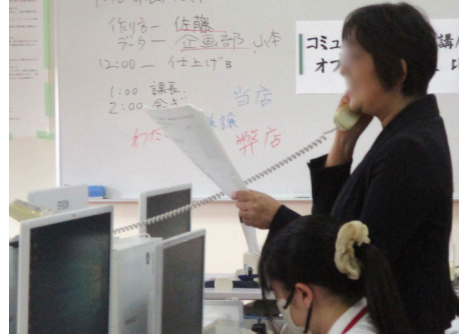




コミュニケーション講座

オフィスまろ 比嘉辰子 先生



講座の内容

2年生

基本的な電話対応のマナー

3年生

2年生で学習した基本的な
電話対応のマナーをふまえ、
より高度なクレーム対応



オフィスクリエイト科

6.26 (3年生)

7.9 (2年生)



3年生の感想 (一部抜粋)

電話でのクレーム対応では、お客様の気持ちをくみ取りながらお話を伺うことが大事だと感じました。どうしたら緊張せずうまく話すことができますかと質問した時に、「緊張することは悪いことではない」と仰っていたので、適度な緊張感を保ちつつうまく対応できるよう練習したい。

2年生の感想 (一部抜粋)

電話対応のしかたについて詳しく学ぶことができて良かった。「言葉に詰まっても、落ち着いて深呼吸した後に失礼しましたと言えば大丈夫」と教えていただき、少し安心しました。ペア練習のとき、聞き手の人の反応によって、話す方も話しやすかったり不安になったりしたので、話しやすい雰囲気づくりって大事ななと感じました