

TCC

TELEPHONE COMMUNICATION COURSE

～テレフォンコミュニケーションコース～

TCCの特徴

1. 電話対応の重要性を再確認し、電話対応の基本を確実に身につけます。
2. 更に正確で積極的な電話対応業務を行うために、基本的な受注パターン基本話法（苦情処理含む）を作成します。
3. 基本話法の覚え込み実習をし、さらにロールプレイングにて実践的トレーニングをし、生き生きと仕事に取り組めるようにします。

TCCの基本ステップ

STEP I. 電話対応の基本

STEP II. 電話受注力向上訓練①

STEP III. 電話受注力向上訓練②

経営管理研究機構

マネジメントサポート

〒463-0071 名古屋市守山区新守町 94 番地

TEL (052) 796-1685 FAX (052) 796-3063

ＴＣＣのコース例

STEP I

時間	内容
5～6時間 (1日)	<ul style="list-style-type: none">○電話対応の基本的心構え○電話対応の話し方<ul style="list-style-type: none">・ 発声（正しい声の出し方）・ 敬語の使い方○電話の受け方、かけ方<ul style="list-style-type: none">・ 電話の受け方、基本的な取り次ぎ方・ 電話のかけ方

STEP II

時間	内容
5～6時間 (1日)	<ul style="list-style-type: none">○自社の受注パターン基本話法の作成実習<ul style="list-style-type: none">・ グループごとに、実際の様々な場面を想定して対応方法をディスカッションする○作成した受注パターン基本話法の発表○講師コメントとポイント

STEP III

時間	内容
5～6時間 (1日)	<ul style="list-style-type: none">○グループ・ロールプレイング (グループで作成した基本話法を覚え込み、実践トレーニング)○グループ・ロールプレイング発表 (役割を決め、実際の場面を想定して、電話対応をロールプレイングする)○総合コメント