

お客様の好感度を高める 声の表現と伝わる話し方

～自分の声を聞き、ヴォイストレーニングと話し方を学び、
お客様に好感をもっていただける応対を習得～

開催日：2017年4月19日（水）10：00～16：30

開催場所：勝永六番町ビル 1階会議室 東京都千代田区六番町6 TEL(03)5210-2561

《プログラム》

- | | |
|--|--|
| 1. 心を込めるとは
・対応の準備は万全に
・サービスの6Sとクレーム対応 | 5. 発声実習
・発音の基本練習
・滑舌の基本練習 |
| 2. 話すという事
・話すことが与える影響
・“おしゃべり”と“話す”は違う
・パブリックスピーキングとは | 6. 音声表現の技術
・話術の要とは？
・語の意味を区別する
・豊かな感情表現 |
| 3. 声が主役の電話応対
・電話応対の基本
・声のコミュニケーション | 7. 人に伝わる話し方
・伝えるための工夫
・自己満足に陥らない |
| 4. 音声と言葉の表現
・良い声とはどんな声？
・発声と発音の仕組み
・顔が見えなくても笑声で話す | 8. 表現実習
・役になりきり朗読練習
・魅力アップの自己紹介 |
- ～質疑応答～

12:00～13:00 は昼食休憩（お弁当をご用意いたします。）

◆価格：企業正会員：2名まで無料（追加参加費3名目から1名につき10,800円）

（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。申込書は不要です。）

◆本例会のみのスポット参加費：1名につき34,560円（税込み、本体32,000円）<テキスト、昼食、コーヒー付>

■講師 北原悦子 インフィニティ・ヴォイス代表 産業カウンセラー、交流分析士
(社)人財開発支援協会 研修事業部チーフインストラクター



受付・営業・イベント・お天気キャスターなど常に多くの「人」と「会話」で関わる仕事の経験を経て独立。

『聞いたことは忘れる 見たことは覚える やったことはわかる、受講者が主役の研修を！』を信念に参加型の研修を実施。実体験を踏まえた事例を取り入れ、簡単な言葉で分かりやすく伝えることをモットーとする。スキルアップをするためには知識を増やすことも必要だが、受講された方が気づきを得ることが成長の近道だと考える。

主にフィールド活動をされる方に必要なマナー、営業力、店頭知識からコミュニケーションなどトータル面での研修を行う。

《研修のポイント》

私たちは「話す」ことで社会生活を営んでいます。特に仕事をする上での会話や電話対応は必要不可欠であり、話し方や声のトーンで受ける印象がずいぶん変わってくる事を知っています。

お客様窓口の対応で「敬語や言葉遣いはうまく使っているがなんとなく冷たい感じがした」「焦らされているような気がして、伝えたいことの半分も言えなかった」という二次クレームを耳にすることがあります。これは残念ながら心が通っていない事を声や話し方で判断されたということでしょう。好感度アップのひとつのツールとして、自分の声を磨きましょう。実際に声を出すトレーニングはウイークポイントを見つけ、魅力を引き出すきっかけになります。

このセミナーは、CS研究フォーラムの4月例会として開催するものです。余席が見込まれますので会員外の皆様にもご案内し、スポット参加を受け付けます。ただし、会員優先となりますので、満員の際はお断りすることもございます。その際はすぐにメールでお知らせいたしますので、ご了承ください。

■ CS研究フォーラムは、お客様相談室、営業などをはじめとする企業の顧客対応担当者のための、クレーム対応の関連知識の向上、スキルアップを目的として毎回独立したテーマの勉強会(年8回)と全日の実習による実務研修(年4回)を開催いたしております。

◆ 詳しくは <http://cs.k-forum.info/kaiinboshu.html> をご参照下さい。

◆ **申込み方法:** 下記いずれかの方法でお申込みください。

① 下の申込書にご記入の上、ファクシミリ (03-3425-0766) へまたはご郵送ください。

② インターネットからのお申込みは、CS研究フォーラムWebサイト <http://cs.k-forum.info> から申込ページ

<http://cs.k-forum.info/moushikomi.html> に必要事項をご入力の上、ご送信ください。折り返し確認メールをご送信し、請求書等を郵送いたします。

◎開催3日前以降及びご入金後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。



開催場所: 勝永六番町ビル 1階 会議室
東京都千代田区六番町 6



CS研究フォーラム

〒156-0053 東京都世田谷区桜 1-58-10

Tel.090-2566-9320 FAX03-3425-0766

e-mail:cs@k-forum.info URL:<http://cs.k-forum.info>

◆ CS研究フォーラム 2017/4月例会「好感度を高める声の表現と伝わる話し方」
にスポット参加を申込みます。

会社(組織)名		
部署 / 役職	①	②
参加者名	①	②
連絡先(会社住所)	〒	
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス	①	②