

Business Telephone Skills



ビジネス電話対応スキルを高める実践的コース

どこにでも存在する電話は我々を結びつけ、グローバルなコミュニケーションをかつてないほど容易にしています。電話は社会的にもビジネスにおいても日々使用されており、電話の存在がなければビジネスは機能せず、今日のビジネスにおいて電話対応スキルは必須のスキルといえます。しかしながら電話で上手くコミュニケーションをとり、相手と良好な関係を構築するために必要なスキルは明瞭に話す事だけではありません。

残念ながら多くのビジネスパーソンが電話での会話に自信を持たず、ことさら第二言語を用いた電話対応には不安を感じているようです。電話でのやり取りはジェスチャーや視覚的コミュニケーション要素がないため、理解力が低下してしまうというような落とし穴があります。また、社交辞令や世間話など文化が違えば電話マナーも異なってきます。ここでイギリスでの例をご紹介します。イギリス人は電話での会話の最初と最後に世間話をしようとする傾向がありますが、他の文化圏や国籍の方はそれほど世間話に時間は割かないようです。社交辞令は国によって様々で、文化によって言語の機能や使われ方は異なります。グローバルビジネスを展開する企業では電話対応が日常的に発生しますが、これらの問題に直面しているビジネスパーソンも多いのではないのでしょうか。

電話対応の際に生じる不安は、相手のバックグラウンドや慣習を理解することで軽減されます。ビジネス電話対応コースでは、電話の受け方やかけ方、伝言の残し方、アポイントメントの入れ方、電話による問題処理など、ビジネスで求められる電話対応の基礎を最初に学習します。基本をマスターした後は電話対応に使用される特有の表現だけではなく、不明点を明確にする質問と回答、繰り返し、内容の確認の際に使用されるフレーズや情報の要約など関連する言語スキルを高めます。コースは受講者が国際的な電話対応に慣れることができるように、ケーススタディやロールプレイングを通して国別の電話対応マナーや行動様式を理解し、異文化への認識と電話でのコミュニケーションスキルの向上を図ることを目的としています。協力的で促進的な雰囲気の中で、受講者が活発にコミュニケーションをはかりながらスキルの向上を目的としたコースです。