

得する街のゼミナール 電話受付マニュアル

★申込み受付開始日は **1月23日(金)** です。**事前受付※しないようご注意ください。**
※事前の受付は期間内、チラシ外の日程なら可(裏講座)、追加講座も推奨。

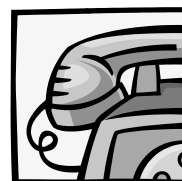
①名前、電話番号、携帯電話番号、FAX番号

●非常の事態で講座日程や会場が変更になる場合や、当日、受講者本人が忘れている場合もあります。緊急連絡先として携帯番号やFAX番号も聞いておきましょう。

※携帯やFAXについては「**緊急時、事前確認の連絡用に、もし、よろしければ教えて頂きますか**」と一言添えること。事前確認にてキャンセル防止。

※必ず復唱しながら受付してください。

※「**友達の分も**」と言って**2～3人分**申込み場合があるので要注意。



②希望講座名

※「**〇月〇日〇曜日の〇時から**の**〇〇**(講座名)ですね」と確認してください。

※一人で複数の申し込みもあるので要注意。(他のお店の講座は受け付けないでください。)

※**受講対象を限定している場合は該当するかどうか確認したうえで受け付けましょう。**

③持ち物、会場、材料費

※当日の持ち物と会場、材料費が必要な場合は金額を伝え確認する。

※材料費は当日会場で徴収する場合はその旨を、**事前に徴収する場合はその旨(現金をいつまでにどこに(自店)どの時間帯にお持ち願うか)**を伝え、了解を得たうえで受け付けます。振り込んでいただく場合は振込先を伝えますが、先方にFAXがあれば口座番号と口座名をFAXで送るようにしたほうが間違いがありません。

④駐車場

※専用駐車場はありません。各店の駐車場をご案内するか、「**お近くの有料駐車場をご利用ください**」とご案内しましょう。バスの場合は最寄りのバス停をお知らせしてください。

⑤その他

※キャンセルの場合は、**材料の手配などの都合上**、早目にご連絡頂くよう伝えましょう。

※キャンセル待ちの受付対応は各店に一任します。

※**受付スタート時は電話が殺到する場合がありますので、万全の態勢をお願いします。**

●(重要)『お聞きしました情報は、講座に関するご連絡のためだけに利用します。』

●既に定員に達しお断りする場合も、感謝の言葉を忘れずに。

「お電話ありがとうございました。」

以上