

平成29年11月吉日

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
稚 内 地 区 協 会  
会 長 今 村 光 壹

## 『電話対応マナー研修』開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。  
日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。  
さて、この度、『電話対応マナー研修』を、下記のとおり開催いたします。  
時節柄、大変お忙しいことと存じますが、多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

敬具

### 記

1. 開催日時 平成29年11月28日(火)  
1回目 9:45~12:15 受付開始時間 9:30  
2回目 13:30~16:00 受付開始時間 13:15
2. 開催場所 礼文町商工会 研修室  
(礼文郡礼文町大字香深村ベッシュ TEL:0163-86-1376)
3. 講 師 (有)エスパス・マナーアカデミー 接遇マナーインストラクタ 小泉 笑美子 氏
4. 参加対象 どなたでも参加できます。定員:10名(各回)
5. 受講料 ①ユーザ協会会員、礼文町商工会・利尻富士町商工会・利尻町商工会各会員:無料  
②一般(①以外の方):1,620円(税込み)/1名
6. 申込締切 平成29年11月20日(月)
7. 申込方法 裏面の申込書に必要事項を記入の上、下記FAX番号に送付願います。  
FAX番号 0166-29-0417  
(公財)日本電信電話ユーザ協会 稚内地区協会 事務局
8. 主 催 (公財)日本電信電話ユーザ協会 稚内地区協会  
後 援 礼文町商工会、利尻富士町商工会、利尻町商工会、FMわっかない
9. その他 ・悪天候等により、交通機関に乱れが生じた場合は、本開催を見合わせる場合がございます。恐れ入りますが、あらかじめご了承願います。  
尚、開催中止となった場合は、事務局より責任者等へ連絡いたします。

【お問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 稚内地区協会 事務局  
(NTT東日本-北海道 北海道北支店内)  
担当:村田 徹  
TEL:0166-20-5400 FAX:0166-29-0417

【受講にあたって】

インターネットが普及している現在、人を介さなくても必要なものを購入したり、わからないことが解決できる時代です。

しかし、会社が成長していく上で他事業者やお客様との電話対応は避けて通れません。

話し方一つで会社のイメージや社員の印象が大きく変わるものです。

本研修は人に与える印象度アップのためのトレーニングを盛り込んだ電話対応マナー研修です。

受講したことのない方はもちろん、過去に受講したことのある方や長くお勤めしている方も、ぜひご参加いただきたいと思ひます。

【カリキュラム】

1回目 9:45  
(2回目13:30)

オリエンテーション  
組織の代表としての意識  
好感の持たれる話し方 ・敬語 ・クッション言葉の活用  
電話対応のスキル

①電話対応での声、話し方 ・発声の仕方 ・トーン、スピード

②名のり方、クロージングの仕方

・自分の第一声を聞いてみる(録音・再生・コメント)

電話対応ロールプレイング

・名指し人不在処理 ・ペアトレーニング

振り返り、アンケート記入

1回目12:15  
(2回目16:00)

終了

『電話対応マナー研修』参加申込書

【受講者関連情報記入欄】

会社名		参加希望回(該当区分に「レ」印を記入願ひます)		
		□1回目 □2回目		
責任者	氏名(ふりがな)	所属・役職等	連絡先電話番号	
	( )		( ) -	
受講者	氏名(ふりがな)	所属・役職等	性別	勤続年数
	( )		男・女	年
	( )		男・女	年
	( )		男・女	年

※プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は、当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。

FAX番号 0166-29-0417

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 稚内地区協会 事務局

開催日:平成29年11月28日(火) 締切日:平成29年11月20日(月)