

平成30年4月 吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会 南後志地区協会  
会長 西江 栄二

## 『電話応対&接客マナー研修会』開催のご案内

拝啓

早春の候、時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、(公財)日本電信電話ユーザ協会各事業に対し格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

平成30年度の『電話応対&接客マナー研修会』を倶知安商工会議所様のご協力をいただき、下記のとおり開催いたしますので、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30年4月24日(火) 13:00~17:00
2. 開催場所 倶知安町中小企業センター 1階 多目的ホール  
(倶知安町南2条西1丁目32番地 TEL:0136-22-2455)  
※申込状況により第2会場を設けご案内いたします
3. 参加人数 30名程度(新入社員、中堅社員等どなたでも受講できます)  
※申込状況により一会員様当りの人数を制限させていただく場合がございます
4. 講師 (有)エスパス・マナーアカデミー  
代表 接客マナーインストラクター 伊藤 露子 氏
5. 内容 「電話応対」・「来客応対」の基本を習得します。  
※詳細は裏面を参照願います。
6. 申込方法 別紙の申込書に必要事項を記入の上、FAXにて送付願います
7. 申込期限 平成30年4月17日(火)
8. 受講料 ① ユーザ協会会員 無料  
② 商工会議所会員 2,000円  
③ 上記会員以外 3,000円
9. その他 筆記用具を持参願います



NTT(旧電電公社)入社後、営業や専門分野を担当しその後、テレホンサービスのアナウンサーを経て、NTT北海道支社で北海道第一号接客マナー専任講師となる。  
NTT北海道支社で全道NTT社員の応対マナー指導と女性の職域拡大のために新規事業を興すという二大目標を持って立ち上る。1999年にNTTより独立して(有)エスパス・マナーアカデミーを設立する。“応対マナーは思いやりの心から”をモットーとする。

以上

<お問い合わせ先>

(公財)日本電信電話ユーザ協会 南後志地区協会事務局(担当:佐々木)  
〒060-0042 札幌市中央区大通西14丁目7 NTT大通14丁目ビル  
TEL:0800-800-3707 FAX:011-252-5476

## 「接客&電話対応マナー研修」カリキュラム(予定)

13:00

オリエンテーション

自己紹介の仕方

対応マナーの重要性

対応の心

良い対応の基本

対応六大要素

あいさつの基本

発声練習

あいさつの基本用語

あいさつのポイント・表情トレーニング

ビジネス電話対応

名乗り方

取り次ぎ方（録音・再生・コメント）

ま と め

17:00

終 了

# 『電話応対 & 接客マナー研修会』

## 開催のご案内

基本的なスキルのビジネスマナーを学んでいただきます

ビジネスマナーの基本知識や動作を体得していただき、ビジネスを行う上で「安心」や「信頼」を勝ち取る人材として成長していただくことを目指します



1. 開催日時 平成30年 4月24日(火) 13:00~17:00
2. 開催場所 倶知安町中小企業センター(倶知安商工会議所併設)1階 多目的ホール  
(倶知安町南2条西1丁目32番地 TEL:0136-22-2455)  
※申込状況により第2会場を設けご案内いたします
3. 参加人数 30名程度(新入社員、中堅社員等どなたでも受講できます)  
※申込状況により一会員様当りの人数を制限させていただく場合がございます
4. 講師 (有)エスパス・マナーアカデミー  
代表 接客マナーインストラクター 伊藤 露子 氏
5. 内容 「電話応対」・「来客応対」の基本を習得します
6. 申込方法 ウラ面の申込書に必要事項を記入の上  
FAXにて送付願います
7. 申込期限 平成30年 4月17日(火)
8. 受講料 ①(公財)日本電信電話ユーザ協会会員 無料  
②商工会議所会員 ..... 2,000円  
③上記会員以外 ..... 3,000円
9. その他 筆記用具を持参願います

### カリキュラム

自己紹介の仕方  
応対マナーの重要性  
応対の心  
良い応対の基本  
応対六大要素  
あいさつの基本  
発声練習  
あいさつの基本用語  
あいさつのポイント  
表情トレーニング  
ビジネス電話応対  
名乗り方  
取り次ぎ方  
ま と め

<お問い合わせ・お申し込み> (公財)日本電信電話ユーザ協会 南後志地区協会事務局(担当:佐々木)

TEL:0800-800-3707 FAX:011-252-5476

<後援> 倶知安商工会議所

FAX  
011-252-5476

# 電話応対&接遇マナー研修会 参加申込書

参加企業・事業所名

該当に✓願います→ ( ユーザ協会会員   商工会議所会員   一般 )

連絡責任者

役職: \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_

氏名: \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

参加者	氏名	ふりがな	所属部署	勤続年数	性別
①					男・女
②					男・女
③					男・女
④					男・女
⑤					男・女

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ー協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザー協会は、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。  
ユーザー協会は、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。

【お申し込み・お問い合わせ先】

(公財)日本電信電話ユーザー協会 南後志地区協会事務局

TEL:0800-800-3707 FAX:011-252-5476