

各位

平成 30 年 4 月 吉日  
(公財)日本電信電話ユーザ協会  
伊達地区協会  
会長 壽 淺 弘 幸

## ビジネス電話対応マナー研修会の開催について

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

また、平素より当協会の運営に対しまして、会員の皆様には多大なるご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、ご承知のとおり社会のニーズは多様化し、それに呼応した「サービスの質的向上」が求められております。お客様のご要望を伺い、きめ細やかな対応をするためには、重要なコミュニケーションツールである電話対応のレベルアップが望まれます。

当協会では、会員様の特典として下記のとおり「ビジネス電話対応マナー」の研修会を開催致します。社員教育の一助として、ご活用いただければ幸いです。新入社員・若手社員向けの研修会ですが、ベテラン社員の方も基本に振り返る良い機会です。奮ってご参加下さい。

敬 具

### 記

1. 実施日時 平成30年4月25日(水)  
13時00分～17時00分(4時間)
2. 実施場所 伊達商工会議所3F(伊達市網代町24)
3. 実施内容 ビジネス電話対応マナー研修
4. 受講料 ユーザ協会会員:無料  
一般の方 :3,240円(税込)
5. 講師 コーディアル・スタッフ (江口 ちひろ 講師)
6. 締切日 平成30年4月16日(月)までに別紙申込書により  
FAXにてご連絡を、お願い致します。
7. その他 ①応募者多数の場合には、先着順等の調整をさせていただきます。  
②当日は、筆記用具をご持参下さい。

以 上

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
伊達地区協会  
事務局 寺田・丸谷  
電話番号 0144-34-9707  
FAX番号 0144-31-2019

# 自信を持って電話のお客様と向き合うために ビジネス電話対応マナー研修

## カリキュラム（半日コース）

13:00 ~ 17:00	<b>★オリエンテーション</b> 1. ビジネス電話対応の基本 ・ 第一声は企業の顔、好印象の名乗り方 ・ 電話のかけ方、受け方のポイント ・ 伝言を受ける、メモの取り方、伝え方 ・ 取り次ぎ方のルール
	2. コミュニケーションの第一歩は言葉遣いから ・ 押えておきたい敬語の種類、使い分け ・ ビジネスに必須の慣用表現とクッション言葉 ・ 敬語を使いこなすための会話練習ワーク
	3. 電話機を使ったロールプレイング ・ 担当者不在時の対応 ~ 様々なシーンを想定した練習 ・ 問い合わせを受ける
	4. 電話対応エトセトラ ・ こんな時にはこんな対応を

※受講される方の業務内容、ご経験等により、一部内容を変更する場合がありますのでご了承ください。

※ 切り離さずにお送りください

送付先 伊達地区ユーザ協会事務局

**FAX番号 0144-31-2019**

(申込期日:4月16日まで)

※FAXが送信できない場合は  
FAX番号の前に186を付けて  
送信してください。

## ビジネス電話対応マナー研修会参加申込書

会員名・連絡先	(ふりかな) 参加者名	性別
会員名(事業社名) 会員□ 一般□ (□にレ点願います)		
電話番号		
研修申込者名※受領確認の連絡をしますのでご記入願います		