

平成30年 4月吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会 岩内地区協会
会長 辻 庄嗣

『電話応対&接遇マナー研修会』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&接遇マナー研修会』を岩内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26日(木) 13:20~16:30
2. 開催場所 岩内商工会議所 2階ホール
(岩内万代47-1 TEL:0135-62-1184)
3. 参加人数 20名程度(新入社員、中堅社員等どなたでも受講できます)
4. 講師 NTTソルコ&テレマート株式会社
接遇マナーインストラクター 菊池 麻登香 氏
5. 内容 「電話応対」・「来客応対」の基本を習得します。
*詳細は別紙チラシを参照願います。
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20日(金)
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



【講師略歴】

通信系サービスの問い合わせ・注文受付センターにて10年間、新人育成やコールセンターの品質管理業務にあたる。インストラクタとしても、「電話応対研修」や「クレーム応対研修」を担当。

平成25年に「電話応対技能検定 指導者級」を取得し、電話応対コンクールの指導や、社内の電話応対技能検定を主に実施。平成28年9月より、専任講師として、お客様のご希望・ご要望に合わせた研修を行っている。

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

予定カリキュラム

2018年4月26日（木）

13:20～16:30

岩内商工会議所2階ホール

◆オリエンテーション

1. 配慮ある社会人と言われるためのビジネスマナーの基本

- (1) マナーとは
- (2) 第一印象の重要性と身だしなみ
- (3) 挨拶とお辞儀
- (4) 言葉遣い

2. 相手に伝わる聴き方・話し方の基本

- (1) 日本語の特徴
- (2) 聴き方
- (3) 話し方

3. 電話でのコミュニケーションの基本

- (1) 電話対応の基本マナー
- (2) メモの取り方
- (3) より伝わるための発声・発音
- (4) 電話の受け方・かけ方
- (5) クレーム対応のポイント

4. 明日から使える電話対応の実践

- 設定1（電話を受ける）
- 設定2（電話をかける）
- ロールプレイング（録音・再生・講師コメント）

◆まとめ・質疑応答

『電話応対 & 接遇マナー研修会』

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26日(木) 13:20~16:30

2. 開催場所 岩内商工会議所 2階ホール
(岩内町万代47-1 TEL:0135-62-1184)

3. 参加人数 20名程度(新入社員、中堅社員等どなたでも受講できます)

4. 講師 NTTソルコ&北海道テレマート株式会社
接遇マナーインストラクター 菊池 麻登香 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20日(金)

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

- ◆オリエンテーション
- 1. 配慮ある社会人と言われるための
ビジネスマナーの基本
 - (1) マナーとは
 - (2) 第一印象の重要性と身だしなみ
 - (3) 挨拶とお辞儀
 - (4) 言葉遣い
- 2. 相手に伝わる聴き方・話し方の基本
 - (1) 日本語の特徴
 - (2) 聴き方
 - (3) 話し方
- 3. 電話でのコミュニケーションの基本
 - (1) 電話応対の基本マナー
 - (2) メモの取り方
 - (3) より伝わるための発声・発音
 - (4) 電話の受け方・かけ方
 - (5) クレーム対応のポイント
- 4. 明日から使える電話応対の実践
 - 設定1 (電話を受ける)
 - 設定2 (電話をかける)
 - ロールプレイング
(録音・再生・講師コメント)
- ◆まとめ・質疑応答

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

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

<共催> 岩内商工会議所

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 岩内地区協会事務局

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