

平成30年4月27日

各 位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
八雲地区協会  
会長 坂野 俊樹

## 応対（接遇）マナー研修開催のご案内

拝啓 春暖の候、皆様におかれましては、ますますご盛栄のこととお喜び申し上げます。  
平素より（公財）日本電信電話ユーザ協会の各種事業へ格段のご支援及びご協力を賜り、  
誠にありがとうございます。

さて、例年ご好評をいただいております「応対（接遇）マナー研修」を下記のとおり開催いたします。この機会に社員研修としてお役に立てていただければ幸いです。是非ご参加を賜りたくご案内申し上げます。

なお、定員になり次第、締め切らせていただきますので、お早めにお申込みをお願いいたします。

敬具

記

1. 日 時 平成30年5月24日（木）9：30～16：30（定員20名）
2. 場 所 はぴあ八雲 コミセンホール（八雲町本町110-1 TEL0137-68-2228）
3. 研修内容 ロールプレイングを通して効果的なコミュニケーションスキルを身につけていただきます。  
**※カリキュラムは裏面のとおりです。**
4. 講 師 (有)エスパス・マナーアカデミー  
接遇マナーチーフインストラクタ 成田 裕美 氏
5. 申込方法 **5月14日（月）まで**  
※別紙の申込書に記入のうえ、FAXにてお申込み願います。  
なお、定員20名になり次第受付を終了させていただきますのでご了承願います。
6. 参加費 ・会員価格：無料  
・一般価格：3,240円(税込)  
なお、参加費は当日会場受付にて、お支払をお願いいたします。
7. その他 昼食は事務局で用意いたします。

### 【お問い合わせ先】

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 江差地区協会事務局  
伊藤、長尾

TEL 0138-54-4401 FAX 0138-24-2004

# 接客&電話対応マナー研修

## 1日コースカリキュラム

- 09:30 オリエンテーション  
CS活動の展開
- ・ お客様第一主義
- 対応マナーの基本 I
- ・ 対応の心
- 好感の持たれる言葉づかい
- ・ クッション言葉の活用
- ソーシャルメディア（SNS）の取り扱い
- ・ ソーシャルメディアに潜むリスク
- 情報セキュリティについて
- ・ 情報セキュリティとは
  - ・ トラブルモデルケース例から考える
- 12:00 昼 食
- 13:00 ビジネス電話対応の基本
- ・ 印象の良い名のり方
  - ・ 責任のある取次ぎ
  - ・ 名指し人不在  
(録音・再生・コメント)
- Eメール作成の基本
- ・ 作成のポイント
  - ・ 署名の（シグネチャ）作成
  - ・ TO、CC、BCCの違い
  - ・ ファイルの添付
  - ・ 「件名」の書き方
  - ・ 返信と転送
- 対応マナーの基本 II
- ・ スマイルアップトレーニング
  - ・ あいさつの基本動作
  - ・ 名刺の取り扱い方
  - ・ お茶の出し方
- 振 り 返 り
- 16:30 終 了

## 【別紙】

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 八雲地区協会 宛て

■送信先 FAX : 0138-24-2004

## 平成30年度 応対(接遇) マナー研修申込書

NO	企業名・部署名等	参加者氏名 (フリガナ)	性別	受講希望日
1				月 日
2				月 日
3				月 日
4				月 日
5				月 日

【会員・一般】どちらかに印をお願いします。

お客様の個人情報につきましては、研修目的以外には使用いたしません。

## 【連絡責任者様】

役職名等	氏名 (フリガナ)	電話・FAX番号
		電話
		FAX