

平成30年4月27日

各位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
江差地区協会
会長 赤石 智恵美

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23日（水）9：30～16：30（定員20名）
2. 場 所 江差商工会 2F会議室（江差町橋本町85 TEL0139-52-0531）
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

接遇&電話応対マナー研修

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

応対マナーの基本Ⅰ

- ・ 応対の心

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 ビジネス電話応対の基本

- ・ 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

応対マナーの基本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 返 り

16:30 終 了

【別紙】

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 江差地区協会 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