



# ビジネスマナー・電話応対研修



ビジネス電話応対に必要なコミュニケーション能力の基礎を身に付けるためのセミナーです。応対マナーのスキルアップで「CS」「CD」「ES」を向上させましょう！

〈※CS：顧客満足度 CD：顧客感動 ES：従業員満足度〉

**-同時に“もしもし検定3級受験資格”も取得できます-**

## 1. 日時及びカリキュラム

コース名	日時	内容	受講料(お1人様)
1st Step (5H)	平成31年 3月12日(火) 13:00~18:00	・電話応対の基本 ・電話の取次ぎ方、伝言の仕方 ・電話の受け方、かけ方	5,000円 (会員4,000円)
2nd Step (5H)	平成31年 3月20日(水) 13:00~18:00	・話し言葉とは ・聞くこと・話すこと・気遣うこと ・発声と発音の基本 ・敬語と言葉遣いの基本	5,000円 (会員4,000円)
3rd Step (5H)	平成31年 4月19日(金) 13:00~18:00	・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ・電話と対面コミュニケーションの違い ・様々なコミュニケーションと電話メディアの特徴 ・個人情報保護法(概要)	5,000円 (会員4,000円)
3級 検定試験	5月8日(水) 13:00~	・筆記試験40分 ・実技試験(受験番号順に実施)	受験料 5,400円

## 2. 会場 名古屋商工会議所3階 第6会議室

名古屋市中区栄 2-10-19(地下鉄伏見駅 5 番出口 徒歩 5 分)

## 3. 講師 もしもし検定指導者級資格保持者

## 4. 定員 各日50名 (最少催行人員 15名)

## 5. 締切 各講座開講日より10日前、あるいは定員になり次第締め切らせていただきます。

## 6. 受講料 上記表に記載してある金額です。

- 開催日の一週間前までに下記口座へお振込み願います。

【振込手数料は必ず御社でご負担願います】

三菱UFJ銀行 鶴舞支店 (普通) 1118437

口座名義：(財)日本電信電話ユーザ協会愛知支部

- 当日、現金でのお支払いをご希望の方は、事前に事務局までお申し出下さい。

## 7. 申込方法 ユーザ協会愛知支部ホームページ( [イベント申込](#) )、又は裏面申込書によりFAXでお申込みいただけます。

既にいずれかの受講証明書をお持ちの方も、この機会に残りのステップを受講し、3級受験にチャレンジしましょう！

8. その他
- ◆ 本講習は、電話対応の基本を学ぶ研修で、もしも検定3級に必要な15時間分の科目に該当します。15時間を修了した方は、5月8日(水)に実施予定の「3級検定」を受験することができます。もしも検定3級を受験されない方も、講習にご参加いただけます。
  - ◆ 「飛び2級」の受験を希望される方も当コースの「2nd Step」「3rd Step」の受講が必須となります。また4級の資格をお持ちの方で3級受験を希望の方は、「1st Step」と他に2時間(合計7時間分)の受講が必要です。詳しくは、事務局へお尋ねください。
  - ◆ 受験のためには15時間受講が必須です。遅刻、早退等により15時間の講習時間を満たさない場合は、受験資格がなくなる場合がありますのでご了承ください。

FAX (052)222-9087 (☆FAXの到着確認をお願いします)

到着確認欄

ビジネスマナー・電話対応研修 申込書

事業所名	( 一般 ・ ユーザ協会会員 )		電話番号		
連絡責任者名			FAX番号		
(注)3級検定受験希望者は【受験希望】欄に○を付けてください。ご希望の講習開講日を選んでください。					
No.	フリガナ氏名	受験希望	1st Step	2nd Step	3rd Step
			3/12(火)	3/20(水)	4/19(金)
1					
2					
3					

※ご記入いただいた情報は、本講座に関する連絡及びユーザ協会からの情報提供のために利用させていただくことがあります。

- 【留意事項】**
- ※受験希望の有無は講習時に再度確認いたします。
  - ※既に受講証明書をお持ちの方は当日ご持参ください。

主催：(公財)日本電信電話ユーザ協会愛知支部  
共催：(公財)日本電信電話ユーザ協会各地区協会、名古屋商工会議所

.....  
**【お問い合わせ先】**  
 (公財)日本電信電話ユーザ協会 愛知支部 TEL(052)222-9086  
 .....