

# ～ビジネスマナー・フォローアップ研修～

主催 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 後援：NTT東日本 宮城事業部 宮城支店

知る、わかるから確実に出来るへと、実技中心に学ぶ「改善力=現場力向上」のための研修です。顧客満足の成否を左右するのは、お客様対応の第一線で働く社員の「現場力」と言えます。日々の職場生活の中で問題のない人は誰もいません。本コースは、思いがけない対応であっても前向きにお客様と向き合うためのスキル&マインドの向上を図ります。新人～中堅～育成担当者等、夫々の立場と役割を認識しながら、「基本の振り返り～クレーム対応」今後のキャリアアップを踏まえ“後輩、メンバー指導（コーチングの基本）”を通して、着実に成長するためのフォローアップを図ります。

■開催日時 平成28年10月13日（木）10:00～17:00

■開催場所 仙台市戦災復興記念館 4階第2会議室（仙台市青葉区大町2-12-1）

■募集人数 30名様 最少催行人数5名

■募集締切 平成28年9月28日（水）（ただし、定員になり次第締切ります）

◆申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、受講頂けない場合のみ連絡責任者様あてご連絡いたします。開催の確定については宮城支部HPでご案内いたします。ご確認をお願いいたします。

■受講料 一般：3,240円/名（テキスト代含・税込）※事前のお振込みをお願いしております。

●ユーザ協会会員様は、2名様まで無料

※2名様以上は有料でのご参加となります。参加料については、別途ご案内を差し上げますので事前のお振込みをお願いいたします。

■講師 株式会社ウイングテン 講師

■内容

## 1.ビジネスコミュニケーションマナーの基本の振り返り

- ・第1印象の重要性（挨拶、身だしなみ、表情、態度、言葉遣い等）

## 2.テレコミュニケーションマナーの基本の振り返り～応用

- ・電話対応の重要性
- ・電話の受け方・かけ方の実践

## 3.クレーム電話対応（中級）

- ・クレームとは
- ・クレーム電話対応の実践

## 4.コーチング（初級）

- ・コーチングに必要なスキル、マインド
- ・コーチングの実践（初級）

## 5.成長計画（今後の目標設定シートの作成）

- ・～3ヶ月 ～半年 ～1年 受講者自身の今後の目標設定

※受講者作成した目標設定シートを、後日、事務局から連絡担当者様へお送りいたします。御社の育成計画に、是非お役立てください。

■申込方法 ユーザ協会宮城支部HPからお申込みください。URL <http://www.pi.jtua.or.jp/region/miyagi/>  
Faxでのお申込みも受け付けております（裏面申込書利用）

【問合せ先】 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 宮城支部  
TEL:022-214-7011/FAX:022-214-7012 （通話料無料）0800-800-7011

# 「ビジネスマナー・フォローアップ研修（仙台広域地区）」

## 研修申込書

申込月日： 月 日（ ）

事業所名		
連絡責任者		役職
<p>◇申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、<b>受講頂けない場合のみ</b> 連絡責任者様までご連絡いたします。</p> <p>ご希望の連絡方法をお教えてください。 <input checked="" type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール</p> <p>◇開催の確定については宮城支部HP及びFacebookでご案内いたします。ご確認をお願いいたします。</p>		
住所 ※「目標設定シート」をお送りいたします。必ずご記入ください。		
フリガナ	性別	電話番号
参加者氏名	男性・女性	( ) -
フリガナ	性別	FAX番号
参加者氏名	男性・女性	( ) -

※本申込書に記載いただいた個人情報については、本研修申込の業務のみに使用し、第三者に提供・開示等はいいたしません。

※2名様以上の参加をご希望の場合、用紙を複写してお申込下さい。申込み多数の場合はお断りさせて頂く場合がございますので、ご了承願います。

【問い合わせ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 宮城支部 事務局  
 FAX (022) 214-7012 / TEL (022) 214-7011  
 0800-800-7011 (フリーアクセス；通話料無料)