

～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。

「CS向上活動」は、不満が少ないから、なくなったから終わりではありません。顧客満足の成否を左右するのは、お客様対応の最前線で働く社員の「現場力」と言えます。社会環境の変化を素直に受け入れることができるよう、本コースをと通して「考える力と適応する力」を磨きます。

日々の職場生活の中で問題のない人は誰もいません。社内外に関わらず前向きに他者（お客様、上司、先輩、後輩等）と向き合うためのスキル&マインドの向上を図ります。受講者それぞれが担う責任と役割を再認識しながら、「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29年10月10日（火）10:00～16:00

■開催場所 大河原町商工会（柴田郡大河原町字南104）

■募集人数 30名様 最少催行人数5名

■募集締切 平成29年9月29日（金）（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でご案内をいたしますので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名まで無料 ※2名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。事前のお振込みをお願いします。

■講師 株式会社ウイングテン 講師

■内容

1.お客様満足の向上は働く人の人間力&組織力

- ・仕事の原点に立ち戻る
- ・効果的な仕事の進め方とは

【実技】「ビジネスコミュニケーションマナー」の振り返り～応用

2.Step Upしながら学ぶ！「テレコミュニケーション・マナー」

基本の振り返り～応用～クレーム対応（中級）

- ・情報化社会における電話対応の重要性
- ・電話対応を通して学ぶ「話す、きく（聴く、訊く）能力」

【実技】電話対応マナー「基本の振り返り」

電話対応マナー「応用」

電話対応マナー「クレーム対応」-中級クラスを目指して

3.キャリアビジョンの重要性

- ・キャリアビジョン（今後の目標）と「ワークライフバランス」
- ・報告書、レポートの種類と目的（目標設定シート作成の仕方等）

まとめ

■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/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:022-214-6009  (通話料無料) 0800-800-7011

ビジネスマナー・フォローアップ研修 (仙南地区)

研修申込書

申込月日： 月 日 ()

事業所名	ユーザ協会会員様 ○で囲んでください	大河原町商工会 会員様 ○で囲んでください
連絡責任者	役職	

◇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** 連絡責任者様へご連絡いたします。

ご希望の連絡方法をお教えてください。 電話 FAX メール

メールアドレス

◇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。

住所 〒		
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) 214-6009 / TEL (022) 214-7011

0800-800-7011 (フリーアクセス; 通話料無料)