



「クレーム対応研修会Step2」「アサーションコーチング研修」を開催しました。ご参加された皆様ありがとうございます。引き続きユーザ協会事業へのご参加をお待ちしております。



- ・3月3日(木) ユートリー (八戸地区)
- ・クレーム対応研修Step2
- ・講師：工藤 孝氏 (青森県立中央病院保安対策官)

- ・2月19日(金) 県民福祉プラザ (青森地区)
- ・アサーションコーチング研修
- ・講師：藤田 素子 (エデュウス代表)

## 平成28年新入社員等電話対応・接客マナー研修のご案内

マニュアル本には載っていない電話対応・接客マナーの向上を目的に、下記のとおり開催しますのでご案内致します。皆様のご参加をお待ちしております。

開催地	開催日	開催時間	定員	開催場所	備考
青森	4月13日(水)	午後 1:30~4:30	各回とも30名程度	ハートピアローフク	申込書は 会報に同封
弘前	4月14日(木)	午後 1:30~4:30		弘前商工会議所	
八戸	4月15日(金)	午後 1:30~4:30		八戸ユートリー	

### ★もしもし検定にチャレンジ!★

過去に出題された3級の問題をご紹介します。

#### 【問題】

訪問先で商談が終わって帰る時応接室で「寒いので、こちらでコートや手袋をつけて下さい」と言われました。この時の適切な行動はどれですか。次の中から1つ選びなさい。

1. 「すすめられても室内では、絶対着るべきではない。」
2. 「小物の手袋とマフラーだけを身につける。」
3. 「コートと手袋、マフラーを身につける。」
4. 「コートだけを身につける。」



★詳しい解説やその他の過去の問題は、ユーザ協会本部のHPで

ご紹介しています。 <http://www.jtua.or.jp/education/moshimoshi/third.html> ぜひご覧ください。

答えは、「4」です。