

職場環境への“順応性”と“適用力”を更に高める！

「現状」の振り返りと「検証」
お客様対応に自信が持てます！！

電話対応や接遇に関して戸惑いや悩みを抱えている人も多いと思います。自分の意識と行動を振り返り、正しく理解し、実践を通じて習得することで、明日から自信を持って仕事に臨めるようになります。

■研修内容 ★受付・接客業務従事者、入社歴の浅い(5年未満)方も、是非、ご参加ください！

| 第一部 (13:00~15:00) | 第二部 (15:00~17:00) |
|--|--|
| <美しい立ち振る舞いについての振り返り> 実践で身につく 接遇・マナー研修 | <知っているから“出来る”へ！> お客様の感動を掴む 電話対応研修 |
| 1. 「接客の見直し」 ①マナーとは ②好感を与えるための第一印象の大切さ ・挨拶、笑顔、立ち方・座り方、お辞儀など ③接客対応マナー ・お迎え、案内、席次、名刺交換、おもてなし(お茶の出し方・いただき方)、お見送り、紹介の仕方等 ④ビジネス文書 ・手紙、FAX ⑤訪問時のマナー ・訪問の前に、アポイントメント、応接室にて 2. 「ロールプレイング」 | 1. 「電話対応基本の見直し」 ①電話に出ることの意味 ②基本スキルの再確認 ③「聴く」「訊く」「話す」について ・信頼関係を作るコミュニケーション ・情報収集と分かり易く伝えるコミュニケーション ④好感の持たれる、好印象を与える電話対応 ⑤正しい言葉づかい、敬語の見直し ⑥電話対応での要注意場面 ・間違い電話、営業等の怪しい電話、道案内等 2. 「実践ロールプレイング」 3. 「音声表現のトレーニング」 |

□【講師】当協会契約講師「電話対応指導者級」・奥田 郁子 氏、当協会専属講師・白崎 久美子 氏
 “お客様対応は「サービス」ではなく『ホスピタリティ』です”
 自らが気づき、修正できる力を習得し、心温まる対応を目指しましょう！

■開催日時等 ★新型コロナウイルス感染防止対策に努めて実施します。マスク着用でご参加ください。

【福井会場】2021年10月5日(火)、6日(水)
 「福井生活学習館 ユー・アイふくい 301,302 学習室」 福井市下六条 14-1

【敦賀会場】2021年10月7日(木)「プラザ萬象 会議室1、2」 敦賀市東洋町 1-1

- 受講料： ユーザ協会会員 = 無料 一般 = 3,300円(税込)/人
- 募集定員： 福井会場(各日30名) 敦賀会場20名 ※【お詫び】密集を防ぐための募集定員となっています。
- 申込み締切日： 2021年9月24日(金)【注】先着順とし、定員になり次第締め切りとさせていただきます。
- 申込方法： 下記の申込書に記入のうえ、協会宛 Fax. 0776-27-4545 へ送信願います。
- お問い合わせ先： (公財)日本電信電話ユーザ協会 事務局 Tel. 0776-21-3300、E-Mail : y.chaya@jtua.or.jp

「新入社員フォローアップ」研修 申込書 ※3名以上の場合は本チラシをコピー願います

| | | | |
|--|-------|-----------|--------|
| 事業所名： _____ | | 住所： _____ | |
| 連絡先：(部署名) | (氏名) | (Tel.) | (Fax.) |
| 月 日 の(第一部、第二部、両方)研修に申込みます。 ※該当を○で囲んでください | | | |
| ふりがな | _____ | ふりがな | _____ |
| 氏名 | _____ | 氏名 | _____ |

※本申込書に記載いただきました個人情報については、本セミナー申込み業務のみに使用し、第三者に提供・開示などいたしません。