

平成 31年 2月 吉日

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
留 萌 地 区 協 会
会 長 水 戸 繁 男

『接遇&電話応対マナー研修』開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、平成30年度事業の『接遇&電話応対マナー研修』を下記のとおり開催いたします。

時節柄、大変お忙しいことと存じますが、多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

敬具

記

1. 開催日時 平成31年3月20日(水) 9:30~16:00 受付開始時間 9:10
2. 開催場所 留萌産業会館 1F小ホール (留萌市錦町1丁目1-15)
3. 講 師 岡部 祥子 氏 (コーディネアル・スタッフ 接遇マナーコンサルタント)
4. 参加対象 どなたでも参加できます(過去に受講された方も対象)
定員:30名(先着)
5. 受講料 ①ユーザ協会留萌地区協会会員、留萌商工会議所会員:無料
②一般(①以外の方):3,240円(税込み)
6. 申込締切 平成31年3月12日(火)
7. 申込方法 「参加申込書」に必要事項を記入の上、下記FAX番号に送付願います。
FAX番号 0166-29-0417
(公財)日本電信電話ユーザ協会 留萌地区協会事務局
FAX送信後、事務局へ到着確認連絡をお願いします。
電話番号 0166-20-5400
8. その他 ①昼食は各自ご用意願います。
②研修当日の連絡先:090-6995-5353 黒田

【お問合せ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 留萌地区協会事務局
(NTT東日本-北海道 北海道北支店内)
電話:0166-20-5400 FAX:0166-29-0417

『接客＆電話対応マナー研修』参加申込書

～ビジネスマナーの振り返りと実践～

【研修のねらい】

1. 社会人として知っておきたい基本のビジネスマナーを習得・再確認します。
2. 相手の立場に立った対応とは何かを考えます。
3. ロールプレイングを通し実践的に学ぶことで日常業務に直結させます。

【カリキュラム】

9:30 オリエンテーション

顧客満足の本質 ・お客様の要求心理と価値の階層

基本マナー再確認 ・立ち居振る舞い、挨拶、表情

これだけは押さえておきたい言葉遣い ・会話で覚える基本用語と慣用表現

12:00 昼食

13:00 来客・訪問時の対応マナー

・基本ポイント(案内、席次、お茶だし、名刺交換 など) ・ロールプレイング練習

ビジネス電話対応マナー

・電話の基本ポイント(名乗り、かけ方、受け方、取次 など) ・ロールプレイング練習

・ケース別対応法 ～こんな時にはどうしたら～

16:00 アンケート

終了

【受講者関連情報記入欄】

会社名		会員区分 (該当区分に「レ」印を記入願います)		
		□ユ協会員 □商工会員 □一般		
責任者	氏名(ふりがな)	所属・役職等	連絡先電話番号	
	()		() -	
受講者	氏名(ふりがな)	所属・役職等	性別	勤続年数
	()		男・女	年
	()		男・女	年
	()		男・女	年

※プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は、当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。

FAX番号 0166-29-0417

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 留萌地区協会事務局

開催日:平成31年3月20日(水) 締切日:平成31年3月12日(火)