平成31年2月吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
旭川地区協会
会長 大沼克己

『接客対応マナー研修』、『新入社員フォローアップ研修』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『接客対応マナー研修』及び『新入社員フォローアップ研修』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. 【接客対応マナー研修】 ※カリキュラムは2回とも同じです

(1)開催日時 平成31年3月11日(月)、3月18日(月) 10:00~16:30 受付開始9:40

(2)講師 後藤 智恵 氏 (コミュニケーションパートナー「ピュア」代表)

(3)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)

2. 【新入社員フォローアップ研修】 ※カリキュラムは2回とも同じです

(1)開催日時 平成31年3月25日(月)、3月26日(火) 13:00~17:00 受付開始12:40

(2)講師 山田 尚子 氏 (オフィスヤマダ代表)

(3)参加対象 社会人となり2年以内

3. 共通事項

(1)開催場所 NTT10条ビル 1F セミナールーム (旭川市10条通10丁目)

(2)定員 各回20名(先着)

(3)受講料 ①日本電信電話ユーザ協会旭川地区協会会員:無料

②一般(①以外の方):3,240円(税込み)/1名

(4)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 旭川地区協会事務局

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

研修内容、開催日をお間違えないよう注意してください。

(5)その他 ①昼食は各自ご用意願います。

②駐車場はございません。公共交通機関等を利用してお越しください。

③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 旭川地区協会事務局

(NTT東日本-北海道 北海道北支店内)

電話:0166-20-5400 FAX:0166-29-0417

1. 『接客対応マナー研修』参加申込書

【研修目的】

- ・「接客の基本は出来ているつもりだが、お客様の反応が今一つだ」
 - ・「自分の対応を、お客様がどう受け止めているのか不安だ」
- と、日々のお客様(利用者)と接している方を対象にした研修です
- ・覆面調査で数々の現場の実態を洗い出し、コンサルティングしてきた講師の活きた事例を交えて、ファン、リピーターが増える、お客様に愛される対応力の向上を目指します

【カリキュラム】 ※両日とも同じカリキュラムです。

- 10:00 オリエンテーション
CSとは
・お客様にご満足いただくために
お客様の心が離れる接客
- 12:30 昼食
- 13:30 お客様に愛される対面対応・電話対応
自身の対応力をチェック！電話対応
・お客様の心に寄り添い、心の声をきくためのポイント
振り返り
アンケート
- 16:30 終了

【受講者関連情報記入欄】 受講希望日: 3月11日(月) / 3月18日(月)

会社名		会員区分 (該当区分に「レ」印を記入願います)		
		☐ ユーザ協会会員 ☐ 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	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 旭川地区協会事務局

開催日:平成31年3月11日(月)、3月18日(月) 締切日:平成31年3月4日(月)

2. 『新入社員フォローアップ研修』参加申込書

【研修目的】

- ・1年間の仕事のしかたを振り返り、ビジネスマナー等の基本を再確認する
- ・コミュニケーションを円滑にする「聴き方」のスキルを身につける
- ・信頼される先輩・上司になるための目標設定を行う

【カリキュラム】 ※両日とも同じカリキュラムです。

13:00 オリエンテーション

1年間を振り返って

- ・「習得したこと」「今後の課題」などを明確にする

ビジネスマナーの再確認

- ・身だしなみ、態度・姿勢・話し方・言葉遣い等の振り返り
- ・なぜそれが重要なのかを知り、応用に結びつける

コミュニケーションスキルアップ

- ・「報・連・相談」の再確認 ・「聴く」スキルを習得し、お客様対応や後輩指導に役立てる

目標設定

- ・これからの目標を設定する

質具応答

アンケート

17:00 終了

【受講者関連情報記入欄】 受講希望日：3月25日(月) / 3月26日(火)

会社名		会員区分 (該当区分に「レ」印を記入願います)		
		☐ ユーザ協会会員 ☐ 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	性別	年数
	()		男・女	1年目・2年目
	()		男・女	1年目・2年目
	()		男・女	1年目・2年目

※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 旭川地区協会事務局

開催日：平成31年3月25日(月)、3月26日(火) 締切日：平成31年3月15日(金)