

各 位

平成31年4月吉日

 公益社団法人日本電信電話ユーザ協会

室蘭地区協会

会長 中田 孔 幸

## ビジネス電話対応マナー研修会の開催について

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

また、平素より当協会の運営に対しまして、会員の皆様には多大なるご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、ご承知のとおり社会のニーズは多様化し、それに呼応した「サービスの質的向上」が求められております。お客様のご要望を伺い、きめ細やかな対応をするためには、重要なコミュニケーションツールである電話対応のレベルアップが望まれます。

当協会では、会員様の特典として下記のとおり「ビジネス電話対応マナー」の研修会を開催致します。社員教育の一助として、ご活用いただければ幸いに存じます。新入社員・若手社員向けの研修会ですが、ベテラン社員の方も基本に振り返る良い機会です。奮ってご参加下さい。

敬具

### 記

1. 開催日時 平成31年4月22日（月）  
13時00分～17時00分（4時間）
2. 開催場所 蓬岫殿（室蘭市宮の森町1丁目1）  
TEL 0143-44-3338
3. 実施内容 ビジネス電話対応マナー研修
4. 講 師 コーディアル・スタッフ 江口 ちひろ 講師
5. 受講料 ユーザ協会会員：無料  
一般の方 ：3,240円(税込)
6. 締切日 平成31年4月12日（金）までに別紙申込書により  
FAXにてご連絡を、お願い致します。
7. その他 ①応募者多数の場合には、参加者数等の調整をさせていただきます。  
②当日は、筆記用具をお持ちください。

 公益社団法人日本電信電話ユーザ協会

室蘭地区協会

事務局 寺田・三島

電話 0144-34-9707

FAX 0144-31-2019

# ビジネス電話対応マナー研修会

## カリキュラム (半日コース)

13:00 ~ 17:00	<b>★オリエンテーション</b> <b>1. ビジネス電話対応の基本</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 第一声は企業の顔、好印象の名乗り方</li> <li>・ 電話のかけ方、受け方のポイント</li> <li>・ 伝言を受ける、メモの取り方、伝え方</li> <li>・ 取り次ぎ方のルール</li> </ul>
	<b>2. コミュニケーションの第一歩は言葉遣いから</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 押えておきたい敬語の種類、使い分け</li> <li>・ ビジネスに必須の慣用表現とクッション言葉</li> <li>・ 敬語を使いこなすための会話練習ワーク</li> </ul>
	<b>3. 電話機を使ったロールプレイング</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 担当者不在時の対応 ~ 様々なシーンを想定した練習</li> <li>・ 問い合わせを受ける</li> </ul>
	<b>4. 電話対応エトセトラ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ こんな時にはこんな対応を</li> </ul>

※ 切り離さずにお送りください

送付先:  公益社団法人日本電信電話ユーザ協会 室蘭地区協会事務局

FAX番号 0144-31-2019

(申込期日: 4月12日まで)

※FAXが送信できない場合はFAX番号の前に186を付けて送信してください。

## ビジネス電話対応マナー研修会参加申込書

会員名・申込責任者名・連絡先電話番号	(ふりがな) 参加者名	性別
<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般    (口にレ点願います) 会員名 (企業名)		
申込責任者名		
連絡先電話番号		

※お客様の個人情報につきましては本参加目的以外には使用いたしません。