

平成31年4月 吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会 南後志地区協会  
会長 文字 一志

## 『電話応対&接客マナー研修会』開催のご案内

拝啓

早春の候、時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、(公財)日本電信電話ユーザ協会各事業に対し格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

平成31年度の『電話応対&接客マナー研修会』を倶知安商工会議所様のご協力をいただき、下記のとおり開催いたしますので、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4月24日(水) 13:00~17:00
2. 開催場所 倶知安町中小企業センター 1階 多目的ホール  
(倶知安町南2条西1丁目32番地 TEL:0136-22-2455)
3. 参加人数 30名程度(新入社員、中堅社員等どなたでも受講できます)  
※申込状況により一会員様当りの人数を制限させていただく場合がございます
4. 講師 (有)エスパス・マナーアカデミー  
代表 接客マナーインストラクター 伊藤 露子 氏
5. 内容 「電話応対」・「来客応対」の基本を習得します。  
※詳細は予定カリキュラムを参照願います。
6. 申込方法 別紙の申込書に必要事項を記入の上、FAXにて送付願います
7. 申込期限 平成31年4月17日(水)
8. 受講料 ① ユーザ協会会員 無料  
② 商工会議所会員 お一人2,000円  
③ 上記会員以外 お一人3,000円
9. その他 筆記用具を持参願います



#### 【講師略歴】

旧電電公社入社後、営業経験を生かし、テレホンサービスのアナウンサーとなる。その後NTT北海道支社で第1号の接客マナー専任講師として応対向上企画室室長に抜擢される。

NTTグループ会社において新規事業を立ち上げ、教育コンサルタントの第一歩を踏み出す。

1999年に独立し(有)エスパス・マナーアカデミーを設立。“応対マナーは思いやりの心から”をモットーに個性豊でユニークな研修スタイルが好評。ストレスマネジメント士としても活躍されている。

以上

<お問い合わせ先>

(公財)日本電信電話ユーザ協会 南後志地区協会事務局(担当:佐々木)  
〒060-0042 札幌市中央区大通西14丁目7 NTT大通14丁目ビル  
TEL:0800-800-3707 FAX:011-252-5476

## 「接客&電話対応マナー研修」カリキュラム(予定)

13:00

オリエンテーション

自己紹介の仕方

対応マナーの重要性

対応の心

良い対応の基本

対応六大要素

あいさつの基本

発声練習

あいさつの基本用語

あいさつのポイント・表情トレーニング

ビジネス電話対応

名乗り方

取り次ぎ方（録音・再生・コメント）

ま と め

17:00

終 了

## 『電話応対&接遇マナー研修会』 参加申込書

開催日時：平成31年4月24日(火) 13:00 ~ 17:00

開催場所：倶知安町中小企業センタ 1階 多目的ホール

(倶知安町南2条西1丁目32番地 TEL:0136-22-2455)

※申込状況により、会場の追加もしくは一会員様当りの人数を制限させていただく場合があります

参加事業所(会社)名: _____ <div style="text-align: right; margin-top: 5px;">                     該当<input type="checkbox"/>に<input checked="" type="checkbox"/>願います→ ( <input type="checkbox"/>ユーザ協会会員    <input type="checkbox"/>商工会議所会員    <input type="checkbox"/>一般 )                 </div>					
連絡責任者  役職: _____ TEL: _____ 氏名: _____ FAX: _____					
参加者	氏名	ふりがな(必須)	性別	所属部署	勤続年数
①			男・女		
②			男・女		
③			男・女		
④			男・女		
⑤			男・女		

※お申込み期限:平成31年4月17日(月)

申込み先 FAX 番号 011-252-5476

(公財)日本電信電話ユーザ協会 南後志地区協会事務局(担当:佐々木)

TEL: 0800-800-3707

●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。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、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。