

平成31年 4月吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会 岩内地区協会  
会長 辻 庄嗣

『電話応対&接遇マナー研修会』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&接遇マナー研修会』を岩内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23日(火) 13:30~16:30
2. 開催場所 岩内商工会議所 2階ホール  
(岩内万代47-1 TEL:0135-62-1184)
3. 参加人数 20名程度(新入社員、中堅社員等どなたでも受講できます)
4. 講師 (有)エスパス・マナーアカデミー  
代表 接遇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号の接遇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

## 予定カリキュラム

2019年4月23日（火）

13:30～16:30

岩内商工会議所2階ホール

13:20

### オリエンテーション

#### 応対マナーの重要性

- ・ 応対の心

#### 良い応対の基本

- ・ 応対六大要素
- ・ 身だしなみ
- ・ 好感の持たれる言葉づかい

#### あいさつの基本

- ・ あいさつのポイント
- ・ 表情トレーニング

#### クレーム対処のポイント

- ・ お客様の心をつかみ、お得意様に変える
- ・ お詫びの言葉のバリエーション

#### ビジネス電話応対

- ・ 名乗り方
  - ・ 取り次ぎ方
- （録音・再生・コメント）

#### まとめ

16:30

終了

申込み先 FAX 番号 011-252-5476

『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23日(火) 13:30 ~ 16:30

開催場所：岩内商工会議所 2階 ホール (岩内町万代47-1 TEL:0135-62-1184)

※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:

該当に願います→ ( ユーザ協会会員 商工会議所会員 一般 )

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 岩内地区協会事務局(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。