



## 11. 新型コロナウイルス感染防止対応について

研修にご参加いただく皆様への感染予防のため、以下の事項に関してご理解・ご協力の程宜しくお願い致します。

### (1) 体温測定について

研修にお越しいただく際は、各自検温をお願いします。

また、研修会場においても、事務局にて検温（非接触）を実施します。

万が一発熱がある場合は受講をお控えいただくこととなりますので、予めご了承ください。

### (2) マスクの着用について

研修会場において、受講者の皆様にはマスクの着用をお願い致します。

### (3) 手指の消毒について

研修会場には消毒液を据え置きますので、入退室の際にご利用ください。

## 12. その他

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、今後の状況によっては開催方法（集合⇒リモート）が変更となる場合がありますので、予めご了承ください。

なお、詳細につきましては、別途送付いたします「受講票」にてご案内させていただきます。

### 【スケジュール・研修内容】

新入社員から中堅社員までの接遇マナー向上とコミュニケーション能力の向上を目的に実施します。

#### 1. ビジスマナースキルアップ研修

- (1) 社会人の考え方と行動
- (2) 敬語、伝わる話し方
- (3) アンガーマネジメントで仕事を効率化する
- (4) アサーティブなコミュニケーションをとるコツ

#### 2. 電話対応スキルアップ研修

- (1) 電話対応の基本と実践トレーニング
- (2) カウンセリング手法を電話対応で生かす
- (3) 冷静なクレーム対応の基本

【本件に係るお問合せ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 千歳恵庭地区協会（担当：村田・戸来）

電話：011-212-5023 ファクス 011-280-2947

【別紙】

## 「ビジネスマナースキルアップ研修」&「電話応対スキルアップ研修」参加申込書

	申込日	年	月	日
会社名				
会社所在地	〒 -			
連絡責任者	氏名（ふりがな）	所属・役職	連絡先	
	( ) E-mail :		TEL : - - FAX : - -	

参加者氏名	氏名（ふりがな）	所属・役職等	経験年数	申込研修
	( ) E-mail :		年 月	( )ビジネスマナー ( )電話応対
	( ) E-mail :		年 月	( )ビジネスマナー ( )電話応対
	( ) E-mail :		年 月	( )ビジネスマナー ( )電話応対
	( ) E-mail :		年 月	( )ビジネスマナー ( )電話応対
	( ) E-mail :		年 月	( )ビジネスマナー ( )電話応対

※お申込みいただいた個人情報は、本セミナーの運営に関する事項に限り利用することとします。

**締切日：2021年3月22日（月）**

**お申込みは E-mail : [n.shien3@bz04.plala.or.jp](mailto:n.shien3@bz04.plala.or.jp) へお願いします。**

【本件に係るお問合せ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 千歳恵庭地区協会 (担当：村田・戸来)

電話：011-212-5023 ファクス 011-280-2947