

# 2021（公財）日本電信電話ユーザ協会茨城支部 年間研修スケジュール（予定）

ユーザ協会茨城支部では、企業の経営者や実務担当の皆様役に役立つ電話応対に関する研修を開催しております。ここでは、「電話応対や社会人としてのビジネスマナー」等の研修についてご案内いたします。

## ビジネスマナー研修（オンライン）

目的	挨拶、立ち振る舞い、来客・電話応対等の基本を学ぶ
日程	第1回：4月13日(火) 9:30～12:00
	第2回：4月14日(水) 9:30～12:00
	第3回：4月16日(金) 13:30～16:00
	第4回：4月26日(月) 13:30～16:00
	第5回：5月11日(火) 9:30～12:00
	第6回：5月13日(木) 9:30～12:00
	第7回：5月14日(金) 13:30～16:00
	第8回：5月19日(水) 13:30～16:00
対象	新入社員
定員	40名／1コース
費用	3,300円(税込)／1人(会員は無料)

## お申し込み方法

- ①茨城支部ホームページからの申込  
<https://www.pi.jtua.or.jp/ibaraki/>
- ②FAXによる申込

\*詳細は、各研修開催案内にてご案内いたします。

## お問い合わせ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会茨城支部  
電話：029-226-7179

## クレーム電話応対講座（オンライン）

目的	クレーム電話応対に対する基本的な心構え・スキルの習得
<b>一般向け（BtoB）</b>	
日程	第1回：6月7日(月) 9:30～12:30
	第2回：6月7日(月) 13:30～16:30
対象	企業や組織を対象にモノやサービスを提供されている社員
<b>一般向け（BtoC）</b>	
日程	第1回：6月22日(火) 9:30～12:30
	第2回：6月22日(火) 13:30～16:30
対象	個人のお客様を対象にモノやサービスを提供されている社員
<b>管理者向け</b>	
日程	第1回：6月23日(水) 9:30～12:30
	第2回：6月23日(水) 13:30～16:30
対象	社員が解決できないクレームやカスタマーハラスメントに対応する管理者等
定員	30名／1コース
費用	3,300円(税込)／1人(会員は無料)

## 電話応対基礎講座（オンライン）

目的	電話応対基礎スキルの習得
前期講座（7月～8月で4回開催予定）	
後期講座（10月～11月で4回開催予定）	
※前期・後期講座とも研修内容は同じです	
対象	電話応対に自信が無く、電話応対スキルを向上させたい方
定員	10名／1コース
費用	3,300円(税込)／1人(会員は無料)
<b>アンガーマネジメント研修（オンライン）</b>	
目的	怒りやイライラといったネガティブな感情が、個人や組織にマイナスの影響を及ぼさないようマネジメントするトレーニング研修
管理者向け（10月～11月で2回開催予定）	
対象	部下を持つリーダー及びマネージャー
一般向け（10月～11月で2回開催予定）	
対象	一般
定員	30名／1コース
費用	3,300円(税込)／1人(会員は無料)