

# 2022（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に関心する研修を開催しております。ここでは、「電話対応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）		クレーム電話対応講座（オンライン）		電話対応基礎講座（オンライン）		
目的	挨拶、立ち振る舞い、来客・電話対応等の基本を学ぶ	目的	クレーム電話対応に対する基本的な心構え・スキルの習得	目的	電話対応基礎スキルの習得	
日程	第1回：4月14日(木) 9:30～12:00	一般向け		前期講座	（8月～9月で4回開催予定）	
	第2回：4月14日(木) 13:30～16:00	日程	第1回：6月7日(火) 9:30～12:30	後期講座	（10月～11月で4回開催予定）	
	第3回：4月18日(月) 9:30～12:00		第2回：6月7日(火) 13:30～16:30	※前期・後期講座とも研修内容は同じです		
	第4回：4月18日(月) 13:30～16:00		第3回：6月22日(水) 9:30～12:30	対象	電話対応に自信が無く、電話対応スキルを向上させたい方	
	第5回：5月11日(水) 9:30～12:00		第4回：6月22日(水) 13:30～16:30	定員	10名／1コース	
	第6回：5月11日(水) 13:30～16:00	対象	お客様を対象にモノやサービスを提供されている社員		アンガーマネジメント研修（オンライン）	
	第7回：5月13日(金) 9:30～12:00	管理者向け		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	
	第8回：5月13日(金) 13:30～16:00	日程	第1回：6月24日(金) 9:30～12:30	管理者向け（11月で2回開催予定）		
対象	新入社員	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		対象	部下を持つリーダー及びマネージャー
定員	40名／1コース	定員	30名／1コース		一般向け（11月で2回開催予定）	
外国人観光客おもてなし研修（オンライン）		お申し込み費用（各研修共通）		対象	一般	
目的	円滑なコミュニケーションを取るために必要な異文化対応力のアップを目指す	3,300円(税込)／1人(会員は無料)		定員	30名／1コース	
日程	11月～12月で3回開催予定	お申し込み方法		お問い合わせ先		
対象	英会話による円滑なコミュニケーションを図りたい方	①茨城支部ホームページからの申込 <a href="https://www.pi.jtua.or.jp/ibaraki/">https://www.pi.jtua.or.jp/ibaraki/</a>		(公財)日本電信電話ユーザ協会茨城支部 電話：029-226-7179		
定員	20名／1コース	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。				