

2024（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（下期）

日本電信電話ユーザ協会茨城支部では、2024年度においては「**声で繋がり、信頼を築くコミュニケーションスキル**」とのスローガンのもと、以下の研修を提供します。皆様の参加をお待ちしています。

ビジネス電話対応不安解消講座

目的	<p>ビジネス電話対応に不安を抱える方々に焦点を当て、実践的な方法でその不安を解消します。電話対応は相手の顔が見えないために難しいと感じることがありますが、適切なルール、マナー、慣用句を理解し、心を込めた対応ができれば必ず相手の心に響く印象を与えることができます。</p> <p>実践的な研修を通して参加者一人一人の悩みを解消し、ビジネス電話対応に自信を持てるように、具体的なシナリオやロールプレイを通じて、実際のビジネスシーンで役立つスキルを習得し、自信をつけることができます。</p>
日時	<p>10月30日（水）13：30～16：30</p> <p>11月8日（金）13：30～16：30</p> <p>11月12日（火）13：30～16：30</p>
定員	15名／1コース
費用	3,300円（税込み）／1人（ユーザ協会会員は無料）

アンガーマネジメント研修

目的	<p>本研修は、怒りやイライラといったネガティブな感情を効果的にマネジメントし、個人および組織にポジティブな影響を与えることを目的としています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 怒りの原因とトリガーの理解 2. 怒りをコントロールするための具体的なテクニック 3. 建設的なコミュニケーション方法 4. 職場環境でのストレスマネジメント 5. 自己認識と感情調整の技術 <p>この研修によりネガティブな感情を健全に処理し、職場の生産性と人間関係を向上させることが期待されます。</p>
一般向け	<p>11月28日（木）</p> <p>11月29日（金）</p>
管理者向け	<p>12月5日（木）</p> <p>12月6日（金）</p>
費用	3,300円（税込み）／1人（ユーザ協会会員は無料）

デジタルコミュニケーション研修（ZOOMオンライン研修）

目的	<p>メールやチャット（Tems,LINE,等）SNS等の活用により時間管理が改善され迅速な情報アクセスが可能になる一方、誤った使い方では業務の効率性が失われる危険がありますが、明確かつ効果的な情報伝達技術の習得により曖昧さと誤解を防ぎ、的確な情報共有を通じてチームメンバー間の理解と信頼が深まり、協調作業と問題解決能力が向上します。</p>		
日時	<p>2025年1月22日（水）/1月28日（火）13:30-16:30</p> <p>※各回とも同様の内容で実施しますので、ご都合の良い日をお選びください。</p>		
講師	並木 将央氏	費用	3,300円/人（会員企業は無料）
講師プロフィール	https://mbp-japan.com/tokyo/road-frontier/		

お申し込み方法

*詳細はメルマガ及びFAXにて各研修開催案内ご案内いたします。

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
 ✉ ibaraki1@jtua.or.jp

2024（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（上期）

日本電信電話ユーザ協会茨城支部の2024年度上期のスケジュールをお知らせいたします。

【茨城支部のスローガン：「声で繋がり、信頼を築くコミュニケーションスキル」】

このスローガンのもと、茨城支部ではコミュニケーションスキルの向上を目指し研修を実施いたします。

皆様のご参加を心よりお待ちしております。（2024年度下期の研修については再度周知いたします）

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）		電話対応不安解消講座（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・対応スキルの習得	目的	電話対応に関する恐怖や不安を軽減し、安心して対応できるスキルを身につける
日程	第1回：4月 9日(火) 9:30～12:30	一般向け		上期	
	第2回：4月 9日(火) 13:30～16:30	日程	第1回：6月 4日(火) 9:30～12:30	日程	第1回：7月 3日(水) 13:30～16:30
	第3回：4月19日(金) 9:30～12:30		第2回：6月 4日(火) 13:30～16:30		第2回：7月 12日(金) 13:30～16:30
	第4回：4月19日(金) 13:30～16:30		第3回：6月 12日(水) 9:30～12:30		第3回：7月 30日(火) 13:30～16:30
	第5回：5月 8日(水) 9:30～12:30		第4回：6月 12日(水) 13:30～16:30	対象	電話対応の経験の少ない、または全くない方や、電話対応に不安や恐怖を感じる方。
	第6回：5月 8日(水) 13:30～16:30	対象	クレーム電話対応のスキルを習得	定員	15名／1コース
	第7回：5月 9日(木) 9:30～12:30	管理者向け		下期（2024年12月予定）	
	第8回：5月 9日(木) 13:30～16:30	日程	第1回：6月28日(金) 9:30～12:30	費用	3,300（税込）／1人（会員は無料）
対象	〔第1回～第8回〕 新入社員・中途採用者向け	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	40名／1コース	定員	30名／1コース	お申込み方法	
費用	3,300円(税込)／1人(会員は無料)	費用	3,300円(税込)／1人(会員は無料)	*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	

※各研修とも複数回開催しますが内容は同様なので1回の受講となります。