



必見!!

経営者・ICT担当者の皆様へ

「標的型攻撃メール予防訓練サービス」実施中!!

申込受付: 第3回 9月1日～10月7日

・第4回・第5回の受付開始日、詳細は宮城支部HPでお知らせしております。



ビジネスマナー・フォローアップ研修の開催

日々のお客様対応を振り返りながら、ビジネスマナー及び電話対応マナーのサービス品質の改善～向上を図ります。

「CS（顧客満足）」に直結する対応者の「現場力」をスキル＆マインド両面から強化する研修です。電話対応マナー（応用）、クレーム電話対応の実践をカリキュラムに加え、充実した内容で各地区で開催します。

たくさんの皆様のお申込みお待ちしております。

地 区	開催日	時 間	会 場	申込締切り
仙 南 地 区	10月10日（火）	10:00～16:00	大河原町商工会	9月29日（金）
仙 台 広 域 地 区	10月12日（木）	10:00～16:00	仙台市戦災復興記念館	9月29日（金）
古 川 広 域 地 区 ※古川商工会議所共催	10月18日（水）	10:00～16:00	古川商工会議所	9月29日（金）
石 巻 地 区 ※石巻商工会議所共催	10月25日（水）	10:00～16:00	河北総合センター ビッグバン	10月13日（金）
気 仙 沼 地 区 ※気仙沼商工会議所共催	10月26日（木）	10:00～16:00	気仙沼市魚市場 第1会議室	10月18日（水）

■募集人数 各地区 30名 最少催行人数 5名

◆申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、受講頂けない場合のみ連絡責任者様へご連絡いたします。
開催の確定については宮城支部HPでご案内いたします。ご確認をお願いいたします。

■受講料 一般: 3,240円/名（テキスト代含・税込）※事前のお振込みをお願いしております。

●ユーザ協会会員は 2名まで無料

（商工会議所共催による開催地区は、商工会議所会員1名まで無料）

■研修内容

1. お客様満足の向上は働く人の人間力＆組織力
2. Step upしながら学ぶ! 「テレコミュニケーション・マナー」
3. キャリアビジョンの重要性

■申込方法

同封のご案内又は宮城支部ホームページよりお申込みください。

<http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>



電話対応コンクール地区大会・県大会開催のお知らせ

今年のテーマは「気持ちに寄り添い、お客様に満足を」

■電話対応コンクール各地区大会及び県大会はどなたでも傍聴できます。ぜひこの機会に選手たちの対応を通して、日頃の電話対応業務を振り返ってみてはいかがでしょうか。

■電話対応コンクール（地区大会）開催日程

お詫び：石巻・気仙沼地区大会は中止いたします。

地区大会	開催日	時間（予定）	会場
仙台広域地区	9月 1日（金）	9：30～16：00	仙台市戦災復興記念館
仙南地区	9月 5日（火）	13：00～16：00	大河原町商工会
古川広域地区	9月 12日（火）	13：00～16：00	古川商工会議所
テープ審査（録音）	8月29日（火）・8月30日（水）	10：00～16：00	電話方式による競技

■電話対応コンクール地区大会以降開催日程

大会等名	開催日	会場	参加対象者
宮城県大会	10月5日（木）	仙台市戦災復興記念館	各地区大会及びテープ審査入賞者
全国大会（新潟県新潟市）	11月17日（金）	りゅーとぴあ（新潟市）	宮城県大会優勝者

「平成29年11月～12月」開催予定セミナー・研修のご案内！

●ICTセミナー（情報セキュリティ関連）



11月に各地区協会で開催予定です。詳しい内容は「かわら版」「宮城支部HP」でお知らせいたします。ICTご担当の皆様、是非ご参加下さい。



11月～12月に「電話対応サービスリーダー養成研修」「コーチングスキルアップ研修」の開催を予定しております。「クレーム対応研修」は2月開催予定です。人材育成担当、指導者の皆さま、ぜひご参加ください。詳しい内容は、かわら版でお知らせすると共に、宮城支部HP及びFacebookに掲載し参加募集を開始いたします。たくさんの皆様のご参加お待ちしております。

●電話対応サービスリーダー養成研修

1. リーダーの立場と役割
2. 電話対応スキルの問題把握～改善
3. クレーム対応（上級）
4. コーチング
5. 今後の目標設定（～3ヶ月 ～半年 ～1年）

●コーチングスキルアップ研修

1. コーチングの必要性
2. 事例研究
3. コーチングとコミュニケーション能力の関係
4. 効果的なコーチングの実践
5. コーチングでワークモチベーションを高める

研修の内容は変更がある場合がございますので、お申し込みの際ご確認をお願いいたします。

【お申込み・お問合せ】（公財）日本電信電話ユーザ協会宮城支部 事務局 （通話料無料）0800-800-7011

☆宮城支部ホームページURL <http://www.pijtua.or.jp/miyagi/>

TEL (022)214-7011

ご質問・ご意見・ご要望は、『宮城支部ホームページの「お問い合わせ」』及び『Facebook』からお寄せ下さい。

FAX (022)214-6009