

【お知らせ！】 国の緊急事態宣言等の発令に伴い延期した1月20日開催の研修を日程変更して開催するものです。
 新型コロナウイルス感染症拡大の状況によっては「中止または延期」する場合がありますので予めご了承願います。
 また、開催する場合も「マスク着用」等感染予防の対策をお願いしております。カリキュラムの一部変更等をする
 場合もありますのでご理解をお願いいたします。

仕事ができる人の「プロ意識」と「仕事術」を身に付け ワンランクアップを目指そう！ ビジネスマナー・電話応対ランクアップ研修

こんな方にお勧め！

- 自分の応対マナーを振り返りたい お客様の心を掴む話し方・聴き方をマスターしたい
 新入社員フォロー研修(新卒・中途採用) 基本を再確認したい一般社員
 新入社員育成担当者 等



<カリキュラム>

時間	項目	内容
13:00 13:30	1. 顧客満足(CS)のために	・CSとは？ ・お客様が満足するとき～満足していただくためにあなたが出来ることは？ ・サービスレベル安定のためのCSサイクル
13:30 15:00	2. ビジネスコミュニケーションの 基本を振り返る	・職場でのコミュニケーション・報告・連絡・相談のポイント ・第一印象の大切さ ・対面でのコミュニケーション「挨拶」「表情」「態度」 ・言葉遣いは心遣い～間違った言い回しや禁句
15:00 15:30	3. 安心と信頼を得るための コミュニケーション	・簡潔で分かりやすい話し方と前向きな表現 ・「聞く」から「聴く」へ
15:30 16:45	4. 電話のコミュニケーションでは	・基本の振り返り ・自社の問合せ電話のブラッシュアップ ・クレーム(初期対応の大切さ)
16:45 17:00	5. まとめ	・自分の目標実現に向けて、明日からのアクションプランを考える

日時

3月11日(木) 13:00～17:00

※受付時間は12:45からです。

会場

新潟ユニゾンプラザ 中会議室

新潟市中央区上所2-2-2 TEL:025-281-5511

料金

一般5,500円 会員3,300円

※いずれもテキスト代込、消費税込

※請求書は研修後に郵送にて送付致します。

定員

先着 20名 (定員になり次第締め切ります)

※受講者が最小催行人数(5名)に満たない場合は
中止とさせていただきます。予めご了承ください。

【申込方法】下記の研修申込書に必要事項をご記入の上、FAX送信でお申し込みください

◆お問合せ先 新潟・下越ブロック事務局 TEL 0120-221-730◆

研修申込書

送信先 FAX 0120-567-668

申込日 月 日

事業所名		ご住所 〒 -	
連絡責任者名		役職 (所属部課名)	TEL
			FAX
受講者名 (ふりがな)	勤続年数	年	受講者名 (ふりがな)
			勤続年数
			年

◆講師プロフィール◆

川崎博子氏 株式会社NTTネクシア

(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師

平成5年、NTT新潟コミュニケーション株式会社(現 株式会社 NTTネクシア 新潟オフィス)に入社、社員教育インストラクターとして専門訓練を受ける。

現在は、ビジネスコミュニケーション全般の研修および、電話応対技能検定指導者として、県内各企業を訪問し、各種セミナーを担当。

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の契約講師であり、電話応対コンテスト審査員を務める。

- ・電話応対技能検定指導者級
- ・アンガーマネジメントファシリテーター
- ・アンガーマネジメントキッズインストラクター