

【お知らせ！】 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、開催する場合も不織布の「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・ランクアップ研修

こんな方にお勧め！

- ☑ 自分の対応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



項目	内容
1. お客様満足とは？ [20分]	【コロナ禍のお客様満足を考える】
2. 第一印象を振り返る (対面とリモートの場合) [90分]	(1) 身だしなみ 【身だしなみチェックリストで自己チェック】 (2) 表情 【マスクでも笑顔が届く表情トレーニング】 (3) 挨拶 【お辞儀と挨拶の練習】 (4) 姿勢 【姿勢、体の向き、手の使い方などの動作を確認】 (5) 動き方のトレーニング 【ケースに合わせた対応を実践】
3. 安心と信頼を得るための話し方、聞き方 [60分]	(1) ビジネスに求められる言葉遣い 【間違いやすい敬語、禁句】 (2) 傾聴力を鍛える 【積極的に「聴く」「訊く」】 (3) パワートーク 【わかりやすく前向きな伝え方】
4. 電話対応のマナー 受けるとき、かけるときの基本 [60分]	(1) 対応の基本マナー 【第一声の名乗り方を確認し、練習】 (2) 対応の基本フロー 【電話のかけ方、受け方の練習】 (3) よくあるケースで良い対応例を考える 【名前や内容が聞き取りとりづらい相手】 【自分では答えられないことを聞かれた】 (4) クレーム対応 【初期対応と二次対応者としての連携】
5. まとめ [10分]	研修の振り返りと質疑応答



日時  
講師  
会場  
料金  
定員

1月19日(水) 13:00~17:00 ※受付時間は12:45からです。

株式会社NTTネクシア 川崎 博子氏 (公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師

NOCプラザ103号室 新潟市東区卸新町2丁目853番地3 TEL:025-273-4181

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。

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頂きます。予めご了承ください。

研修申込書 ※必要事項をご記入いただき メール または FAX送信でお申込下さい。

申込先 メールアドレス: [user.nk@jtua.or.jp](mailto:user.nk@jtua.or.jp) FAX: 0120-567-668

事業所名 <input type="checkbox"/> ユーザ協会会員 <input type="checkbox"/> 一般		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

お問合せ先 新潟・下越ブロック事務局 TEL:0120-221-730