

ビジネスマナー・電話応対基礎研修〈Aコース〉【6時間】

企業人として大切な基本スキルを身につけよう！

※「もしも検定3級」受検対策講座Aコースにも対応（P3参照）



新入社員を「即戦力」社員へ育成する欲張りメニュー3つのポイント！

Point.1 ★★★

- ・**新入社員研修に最適！**電話応対が苦手な方や、社員のリスクリングにも！
- ・ビジネスマナーと電話応対の基本を学び、**自信を持って電話を受けられる！**



Point.2 ★★★

- ・ペアワークによる実践で、**明日から使えるお客様対応のスキルを身に付ける！**

Point.3 ★★★

- ・ビジネスに必要なコミュニケーションを学び、**信頼される社会人を目指す！**



日時

4月10日(水) 9:30~16:30 ※9:15受付開始

講師

田辺 紀子先生 株式会社NTTネクシア 新潟オフィス

※電話応対技能検定指導者級認定資格者、(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師

会場

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

料金

会員5,500円 一般7,700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。

研修の申込方法

お申し込みは、「日本電信電話ユーザ協会 新潟支部」のホームページからお願いします。

お申し込み先

URL:<https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>



上記ホームページにアクセスしていただき、「イベント情報：ビジネスマナー研修」をクリックし、ユーザ協会新潟支部
対象の研修について、お申し込みをお願いします。 QRコード

お申し込みに関するお問合せ先 新潟・下越ブロック事務局 TEL:0120-221-730 E-mail:user.nk@jtua.or.jp

※ ご記入いただいた個人情報は本セミナーの情報提供および当協会の各種事業等のご案内に必要な範囲内で利用いたします。

【お知らせ！】 研修にご参加いただき、「グループワーク」や「ペアワーク」を行う際は、「マスク着用」のご協力をお願い致します。

ビジネスマナー・電話応対基礎研修(Aコース)【6時間】

カリキュラム

項目	内容	ねらい
1. ビジネスマナーの必要性と基本マナーの実践	<ul style="list-style-type: none">・第一印象の大切さと印象を決めるポイント・前向きさを表す身だしなみ「挨拶」「表情」「態度」・来客、訪問のマナー(手順・名刺交換・席次) ～来客応対、訪問の基本をロールプレイング・社会人としての言葉遣い ～敬語の使い分けと応対用語のトレーニング・ビジネス文書、FAX、メールの基本・個人情報、SNSの取り扱いの注意点	<ul style="list-style-type: none">▶社会人としてのルールを守り、マナーを実践することが、円滑な業務運営や顧客満足につながることを理解する。▶対面応対の基本ポイントを学び、印象を高めるための言動を実践練習で身に付ける。▶ビジネスシーンで必要なコミュニケーションツールの基礎知識を得る。
2. 電話応対の基本マナーと応対のポイント	<ul style="list-style-type: none">・電話を受けるときのポイント ～オープニングからクロージングまでのマナー保留・取次のポイント・電話をかけるときの流れとマナー ～意外と知らないかけ方のマナー	<ul style="list-style-type: none">▶電話応対の基本マナーとテクニックを学習し自信を持って積極的に電話を受けられるようにする。
3. 電話応対ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none">・かけ方、受け方のペアワーク・取次、不在、伝言、問い合わせのロールプレイング・担当外の問い合わせ、相手の言葉が聞き取れないなど、よくある困ったケースの対処法	<ul style="list-style-type: none">▶電話の基本応対を、模擬電話機を使ってトレーニングし、すぐに現場で活かせるスキルを身に付ける。
4. まとめ	<ul style="list-style-type: none">・意識を継続するためには～目標を持つ・質疑応答	<ul style="list-style-type: none">▶今後につなげる意識の確認

本研修の他、**ビジネス電話応対実践研修(Bコース)**、**ビジネスコミュニケーション力向上研修(Cコース)**を、**ステップアップ研修**として、**継続的に学習する効果を実感して下さい!**

効果の確認は「電話応対技能検定(通称:もしもし検定)」の検定試験を受験!



詳しくは **次ページで チェック!**



「もしもし検定(電話対応技能検定)」とは?

電話応対を中心としたビジネスの現場に必要な「コミュニケーションスキル」を身につけることができる民間検定資格(日本語ワープロ検定やTOEIC等と同様)です。

コミュニケーションスキルや電話対応スキルを学ぶことができます。

※もしもし検定は、4級→3級→2級→1級→指導者級の5グレードで実施しています。



←こちらのQRコードから紹介動画をご覧になれます。



もしもし検定「4級」を取得するメリットは?

社会人としてのビジネスコミュニケーションの基礎を確認できる!

Point1 社会人の基本的マナーや立場・状況に応じたコミュニケーション等の自己知識を見直す機会になる!

Point2 日々のコミュニケーションや会議など人前での発言で配慮すべきポイントを意識できるようになる!

Point3 年齢・職業・学歴等に関わりなく、どなたでも受検が可能! ⇒特に学生さんにおすすめ!

Point4 受験費用は検定料1,100円(税込)だけ! 試験時間も40分で完了!



もしもし検定「3級」はユーザ協会の研修で検定講習修了証を獲得!

・もしもし検定4級資格保有者は、下記のBコース、Cコースを受講することで「筆記試験」が免除され、「実技試験」のみで「3級」を受験できます!

・4級資格がなくても、下記A、B、Cコースをすべて受講修了すれば、3級試験を受験できます!

Aコース

◆ビジネスマナー・電話応対基礎研修 (Aコース/ 6時間)

◆開催日時: 4月10日(水) 9:30~16:30

・新入社員の研修や、中堅社員の方を対象とした基本の振返りに最適です!

・顧客満足のための「ビジネスマナーと電話応対」の基礎を実践的に徹底指導します!

Bコース

◆ビジネス電話応対実践研修 (Bコース/ 6時間)

◆開催月: 7月予定 ※確定後、協会ニュースやユーザ協会新潟支部HPでご案内します。

・新入社員はもちろん、中堅社員を対象とした電話応対のスキルを身に付けます!

・ペアワークによる実践的エクササイズで指導します!

Cコース

◆ビジネスコミュニケーション力向上研修 (Cコース/4時間)

◆開催日時: 9月予定 ※確定後、協会ニュースやユーザ協会新潟支部HPでご案内します。

・ビジネスコミュニケーション力向上のため、「聴く」スキル・「話す」スキルを磨きます!

<もしもし検定3級検定受験に必要な講習を修了!>

◆A~Cコースの各コース受講者へ「修了証」を発行します。

◆各受講証明書の有効期限は2年間です。



全てのコースを受講、また其々のコースを必要に応じて単独受講ができ、**個人のスキルアップだけではなく、企業の活性化にも役立ちます!**