

電話対応のエキスパートを目指そう！

ビジネスマナー・電話対応実践研修(Bコース)【6時間】

本研修は、電話対応の相手に好印象を与えるテクニックやクレーム対応にも使える機転の利いた対応を習得、**電話対応のレベルアップを図ることを目指します。**

また、今年度はコミュニケーション力単年度向上プランとして、関連する講座を連続して受講することで、短期間での集中人材育成ができるよう、「実践研修」⇒「コミュニケーション力向上研修」をステップアップ研修として企画・実施します。もちろん、リスキングを目的とした単独研修受講参加もOKです。

区 分	内 容
カリキュラム	①テレコミュニケーションの特性を知る ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの違い・対面と電話対応の違い ②テレコミュニケーションの基本 ・対応の基本原則 ・第一印象の大切さ ～第一声の挨拶と名乗り ・積極的に使いたい言葉、気をつけたい言葉 ～敬語と言葉遣いの基本と応用 ③安心と信頼を得るためのコミュニケーションスキル ・言葉と「声」の表現力を磨く ・発声と発音の基本 ・クレーム対応に必要な意識と対応プロセス ④ケーススタディロールプレイング
講 師	川崎 博子氏 株式会社NTTネクシア 新潟オフィス ※電話対応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
開催日時	2025年7月29日(火) 9:30～16:30 ※9:15受付開始
会 場	NOCプラザ 201号 新潟市東区卸新町2丁目853番地3 TEL:025-273-4181
募集予定 人員	20名(先着順、定員になり次第申込締切ります) ※受講者が最少催行人数(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。
受講料	ユーザ協会会員:5,500円 非会員:7,700円 ※いずれも税込価格
申込締切	2025年7月22日(火)までに ユーザ協会新潟支部ホームページの申込フォーム 又は QRコードよりお申込み下さい。 新潟支部ホームページ:URL: https://www.pi.jtua.or.jp/niigata
支払方法	請求書は研修受講を確認した後、郵送にて連絡責任者様宛に送付致します。 ※当日の受講キャンセルについては、研修準備の都合上、受講料を請求させていただきますので、ご了承くださいますようお願い致します。



<コミュニケーション力単年度向上プラン>

ビジネスマナー・電話対応基
礎研修(Aコース)
新人社員研修に最適！
【終了】

電話対応実践研修(Bコース)
電話対応スキル向上
※【今回ご案内】

コミュニケーション力
向上研修(Cコース)
聴く・話すスキル向上
【9月26日】予定※

※詳細確定後、支部ホームページでご案内します

《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。