

番号		タイトル	番号	タイトル	
電話応対・基礎	A4	ビジネス電話応対シリーズ ●第1巻 会社の印象を良くする ビジネス電話の基本【DVD】(35分)	営業基本	H4	●「営業魂」売れる営業マンはここが違う【DVD】(60分) ①営業の「こころ」編 ②管理者・指導者編 ③新入社員・中堅社員編
	A5	ビジネス電話応対シリーズ ●第2巻 クレーム電話応対 基本編【DVD】(30分)		I1	コーチングに学ぶ ●人を育てる「ほめ方・叱り方」【DVD】(60分)
	A6	ビジネス電話応対シリーズ ●第3巻 クレーム電話応対 実践編【DVD】(30分)	コーチング	I2	●ビジネスコーチング入門【DVD】(50分) ①ビジネスコーチングの基礎知識 ②ビジネスコーチングを実践する
	A7	電話応対 ●臆き上手、話し上手の法則【CD】(65分)		I3	●コーチング・スキル実践講座【DVD】(106分) 傾聴・承認・質問
電話応対・応用	B2	●顧客のハートをつかむ電話のかけ方【DVD】(20分)		I4	●研修インストラクター養成講座【DVD】(40分) <ベーシック>
	B3	15秒で決まるコールセンター ●電話応対プロの技術【DVD】(30分)	J1	これだけは知っておきたい ●コンプライアンス【DVD】(14分)	
	B5	●実践！顧客満足【DVD】(60分) ①顧客満足とは？ ②どうやって顧客を取り込むか？	J2	これだけは知っておきたい ●情報セキュリティ【DVD】(22分)	
	B6	サービスの原点！ (83分) ●ホスピタリティ【DVD】～お客さまと感動を共有する	J3	これだけは知っておきたい ●セクシュアルハラスメント【DVD】(23分)	
クレーム電話	C2	上手な受け方・応え方 ●クレーム電話【DVD】(30分)	危機管理	J4	●CSR(企業の社会的責任)早わかり【DVD】(40分) ①CSRの基本を知る/②CSRにどう取り組むか
	C4	すぐに役立つ受け応えのポイント ●実践！クレーム電話応対【DVD】(30分)		J5	全従業員教育用 ●あなたが防ぐ！「情報漏洩」【DVD】(36分)
	C6	タイプ別苦情対応法 ●こうして乗り切る！クレーム電話～タイプ別苦情対応法【DVD】(30分)		J6	●職場うつ【DVD】 あなたに起こった場合、同僚に起こった場合
	C7	ケースで学ぶ ●「クレーム電話」対応の基本 トラブルを未然に防ぐ会話の進め方【DVD】(82分)		J7	●第1巻 新入社員・若手社員編【DVD】(26分) 階層・職種別パワー・ハラスメントシリーズ
ビジネスマナー	D4	新入社員のためのこんな時どうする？仕事のマナー ●電話編…電話上手になることがプロへの近道！ 【DVD】(34分)		J8	●第2巻 中堅社員・管理職編【DVD】(27分) 階層・職種別パワー・ハラスメントシリーズ
	D5	新入社員のためのこんな時どうする？仕事のマナー ●コミュニケーション編…ひと声、ひと声が職場を変える、1日を変える【DVD】(42分)		■社員研修用DVDの貸出について 1.貸出期間 2週間以内 2.貸出本数 一度に4枚まで 3.貸出方法 電話またはメールにて受付 DVDは直接ユーザ協会岡山支部まで取りに来ていただくか、着払いにて宅配便等で送付。 返却時も元払い(お客様負担)で送付をお願いします。 4.貸出対象者 ユーザ協会会員(非会員は対象外) 5.貸出費用 ユーザ協会会員特典の為、無料	
	D6	新入社員のためのこんな時どうする？仕事のマナー ●職場の基本マナー編…信頼される社会人になるために必要なものとは？【DVD】(39分)			
	D7	●新入社員のための製造現場の常識【DVD】(40分) ①職場と仕事の基本 ②仕事の進め方			
	D8	●「心が伝わる」ビジネスマナーの基本【DVD】(88分) ～社会人としての心くばり、思いやりとは～			
	D9	●ビジネス電話編【DVD】(19分) 信用を高めるビジネスマナーチェック&実践！			
仕事術	G3	ケーススタディで学ぶ ●報連相の基本【DVD】(98分)			
	G4	これで成果が変わる ●PDCAの基本仕事の質を高めるために【DVD】(40分)			
	G5	●これなら完璧！プレゼンテーション【DVD】(40分) プレゼンテーションの基本/説得するテクニック			
	G6	●成功するファシリテーション【DVD】(40分) ファシリテーションの基本を知る/ケースで学ぶファシリテーション			