

ユーザ協会埼玉支部で開催している事業

実践教育・研修会

テレコミュニケーション

◆ビジネスマナーセミナー

『基礎・応用コースでCS向上』
専門講師による、基礎・応用のビジネスマナー研修です。
CS向上にお役立て下さい。

新入社員の基礎研修に！
ベテラン社員の振返りからステップアップに活用下さい。
言葉(敬語・謙譲語・丁寧語等)お辞儀、席次など接遇の基本やポイントを学ぶコースです。

- ◎基礎接遇コース
 - ・企業人としての心構え
 - ・言葉づかい
 - ・来客時のマナー
- ◎電話応対マナー
 - ・電話対応のポイント
 - ・電話の受け方、かけ方、取次方、等



◆クレーム電話対応研修(初級コース)

『基礎的なクレーム電話対応を学びます』
クレームは、怖くない、企業にとって貴重な情報源です。一般的なクレームについてロールプレイングを中心に学習するコースです。



◆英語電話対応研修

『電話を受ける時に最低限必要な基本表現を練習』

- ◎押さえるポイント
 - ・電話を取る際の心構え
 - ・電話がかかってきたら等
- ◎仕事で使う表現ポイント
 - ・不在を伝える
 - ・伝言を受ける、等



◆電話対応コンクール

『顧客満足度(CS)向上を目指して対応技能を磨く』
正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、CS向上を目指した電話対応の技能を競い合う大会です。
大会は、予選会～県大会～全国大会が開催され、参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話対応の技能を競い合います。



- ◎大会の説明会
当年の課題や競技方法及び問題のポイント解説等の説明会を行います。
「(初心者・経験者向け)の説明」を行いますので安心して参加できます。



◆電話対応技能検定

『電話対応技能検定(もしもし検定)』
①お客様に喜ばれるビジネス電話対応
②電話対応のエキスパートの育成
③即戦力になり得る社内の指導者育成
検定は、4級～1級まで。更には、指導者を目指すS級があります。

- ◎段階を踏みながら、スキル(ステップ)アップを図ります。



ICT活用講座

◆ソーシャルメディア活用セミナー

ブログ・ツイッター・フェイスブックの具体的な活用方法を学ぶコースです。



◆アプリケーション活用セミナー

ビジネスには、必須なアプリ(ワード・エクセル・パワーポイント)ビジネス文書、表計算、グラフ作成、プレゼン資料作成まで、基本の操作を学ぶコースです。

◆タブレット・スマホ端末活用セミナー

『アプリの紹介/解説、実機操作等を体験的に学習』

今、スマートホンやタブレットは、個人のみならず、ビジネスにおいても大変便利なツールです。
実際に、操作する実践的なコースです。

- ◎体験内容
ブラウザ・マップ・カメラ・LINE・YouTube等のアプリの基礎的な使い方を体験。