

平成30年度 各地区協会テレコミュニケーション能力向上研修計画表

研修名	対象者	研修内容（習得できるスキル）
新入社員研修会	新人	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社会人としての心構え、ビジネスマナー及び電話対応の重要性の認識と企業に貢献できる人材のポイントを習得 ■ 敬語の基本を理解し、社会人として正しい言葉遣いを理解。ビジネスメールの作り方 ■ 電話の特性、かけ方・受け方、取り次ぎの仕方、伝言メモの書き方、電話でよく使う言葉づかい等
電話対応研修会	新人～中堅社員（初級～中級）	<ul style="list-style-type: none"> ■ ビジネスマナーの基本と併せ、円滑に仕事をすすめるための電話対応基礎の再確認 ■ 電話対応に活かせる聴く力、伝える力のコミュニケーションスキルを磨く
	中堅社員～管理者（上級）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 指導者として身に付けておきたい、様々な場面での的確な判断・適切な対応が出来る電話対応の応用 ■ 指導する場面で必要な「聴く力」・「話す力」の習得
クレーム対応研修会	新人～中堅社員（初級～中級） ※実務者向け	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客様の立場に立って考え、クレーム対応の重要性を再認識 ■ クレーム対応の基本的な流れと、伝えなければいけないポイントと具体的な対応方法 ■ 電話対応において心を伝えるための場に応じた伝え方、聞き方の応用知識
	中堅社員～管理者（上級）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 指導者として、身に付けておきたいクレーム対応のスキルと心構え ■ 電話対応の良い点・改善点を的確に判断し、お客さまからの指摘や苦情（クレーム）に対し、責任ある対応ができる。
短時間で学べる電話対応の基礎	新人～管理者	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電話対応の実務経験はあるが、きちんと勉強した事がない。電話対応が苦手、自信がないなどで、基礎や実践を学びたい方向けの講座として実施 ■ 電話対応技能検定（もしも検定）4級と3級受験を目指す方にも対応（※受講後終了証明書を発行）

	H30.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H31.1月	2月	3月
新人	新入社員研修会	クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）	短時間で学べる電話対応の基礎	クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）	短時間で学べる電話対応の基礎		短時間で学べる電話対応の基礎	クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）		短時間で学べる電話対応の基礎	クレーム対応研修会（実務者向け）	短時間で学べる電話対応の基礎
中堅社員				クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）	クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）		クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）	クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）		クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）		短時間で学べる電話対応の基礎
管理者				クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）	クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）		クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）	クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）	ビジネスコミュニケーション研修（中級）	クレーム対応研修会（初級～中級） （実務者向け）	リーダーのためのビジネスコミュニケーション研修（上級）	短時間で学べる電話対応の基礎

平成30年度 各地区協会 オリジナル研修計画表

研修名	研修内容（習得できるスキル）	研修名	研修内容（習得できるスキル）
プレゼンテーション研修	<ul style="list-style-type: none"> ■ プレゼンテーションのポイントを理解する ■ 基本スキル・ストーリー構成の基本を習得する ■ ロールプレイングで演出力を養う 	ビジネスコミュニケーション研修	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自分も相手も大事にしたコミュニケーション法（アサーション）をコンパクトにまとめてトレーニングを実施
敬語ブラッシュアップ研修	<ul style="list-style-type: none"> ■ 敬語の分類によるスマートな話し方 ■ 話し方で心通わせる敬語遣いを考える 	ビジネスメール基本研修	<ul style="list-style-type: none"> ■ Eメールの基本的なマナー、ルールを学ぶ ■ 文章構成力をつけ、好感度の高いメールを書く。
ヴォイストレーニング研修	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自分の伝えたいイメージを表現する話法を学びながら、積極的に「お客様に残る話し方」を学ぶ 	交渉力強化研修 難クレーム研修	<ul style="list-style-type: none"> ■ 昨今の特徴的なクレーム心理や行動とその対応策を学ぶ（苦情対応の実践テクニック・難クレーム・不当クレーム対応）
叱り方・褒め方 研修	<ul style="list-style-type: none"> ■ 叱ることの目的を再確認し、効果的な叱り方をロールプレイ等を通して実践的に身につける。 ■ 褒める（認める）ことが、意欲と行動力を引き出すことを理解する 	英語対応基本研修会	<ul style="list-style-type: none"> ■ 海外のお客様と初対面の時に、印象よく挨拶・自己紹介・名刺交換ができるようにする。 ■ 英語での電話対応基礎を学び、練習を通して実践力を磨く
OJT研修（ティーチング、コーチング）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電話受付部門における管理者に行う社員育成（OJT）研修のやり方を学ぶ 	アサーティブコミュニケーション研修	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電話対応での、お客様をリードする話し方・アサーティブな表現の説明力を身につける

	H30.4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	H31.1月	2月	3月
新入社員		プレゼンテーション研修	ビジネスコミュニケーション研修	敬語ブラッシュアップ研修	ビジネスメール基本研修	ヴォイストレーニング研修			敬語ブラッシュアップ研修	英語対応基本研修	電話対応者のためのメンタルヘルス研修	
中堅社員				交渉力強化研修							OJT研修（ティーチング、コーチング）	アサーティブコミュニケーション研修
管理者					難クレーム研修							難クレーム研修

★研修のご案内や申込など詳細は、改めてご登録のFaxまたはメールでご案内します。
また、ユーザ協会 東京支部のホームページでもご覧いただけます。

＜お問い合わせ先＞ 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 東京支部事務局

0120-20-6660（9:00～17:00）

ホームページ : <http://www.pjtua.or.jp/tokyo/>

ユーザ協会 東京

検索 ⇒「イベント情報」