

# 「電話応対・ビジネスマナー」 研修のご案内



公益財団法人  
日本電信電話ユーザ協会  
山口支部

## 電話応対で会社のイメージアップ!!

～新入社員や入社間もない皆さんを、しっかりサポートします～

社会人として恥ずかしくない正しい日本語と言葉づかい、ビジネスマナーなど電話応対の基本等について、実習を交え、身につけていただく研修です。基本をしっかり学んで、自信を持って電話応対ができる社会人になってください。  
多くの方の参加をお待ちしております。

申込締切日：4月24日(金)

### ■ 開催日程：

開催日	時間	会場	住所
5月13日(水)	13:00～17:00	防府商工会議所 (防府市創業・交流センター)	防府市八王子2-8-9

### ■ 研修内容：

- 言葉づかい …… 敬語の使い方、電話応対用語、言葉の演習問題など
- 電話応対の基本 … 電話応対のポイント、電話の受け方・かけ方のマナー
- 電話応対実習 …… 自身の電話応対を聞きながらの指導(ロールプレイング)
- その他 …… クレーム電話の対応(話の聞き方・心構え)

※研修参加者の皆さん自身が、マナー等に関し、どの程度理解しているかを確認していただくため、「電話応対技能検定(もしも検定)4級」の受験を研修に組み込んでいます。

■ 講師： オープ パーソナリティオフィス 松原 淳子 氏

■ 定員： 20名

■ 受講料：

一般	6,000円	1名様の金額です。 料金にはテキスト代及び「もしも検定料」2,200円を含みます。
商工会議所のみ会員	4,000円	
ユーザ協会・商工会議所どちらも会員	3,000円	

■ お申込方法： 別紙「申込書」によりFAX・郵送またはメール添付にてお申込みください。(FAX送信後は、到着確認をお願いいたします。)

注意  
事項  
・申込締切後にキャンセルされる場合、検定料2,200円のみ頂戴いたします。  
・筆記用具(鉛筆・消しゴム)をご用意ください。(検定受験に必要なため)

■ 主催：(公財)日本電信電話ユーザ協会 山口支部  
防府商工会議所

# 「電話対応・ビジネスマナー研修」申込書

**FAX:083-934-3595**  
**メール添付: useryama@jtua.or.jp**

【5月13日(水) 防府商工会議所】

参加者名①	ふりがな -----	参加者名④	ふりがな -----
参加者名②	ふりがな -----	参加者名⑤	ふりがな -----
参加者名③	ふりがな -----	参加者名⑥	ふりがな -----

※参加者名欄が足りない場合は、様式適宜で別紙をお願いします。

事業所名					
住 所	〒				
連絡責任者名			役 職		
連絡先電話番号			F A X		
連絡責任者 E-mail	@				
該当するものに○を記入してください	会員区分			受講料支払方法 ※可能であれば「口座振込」でお願いします。	
	一般	会議所のみ 会員	ユーザ協会・ 会議所どちら も会員		
	6,000円	4,000円	3,000円	現金	請求書による 口座振込

○ お申込・お問合せは  
 〒753-0077 山口市熊野町4-5 NTTビル2F  
 (公財)日本電信電話ユーザ協会 山口支部 担当: 山根  
 TEL: 083-923-4410 FAX: 083-934-3595

この申込書に含まれる事業所住所・お名前・電話番号などの個人情報は研修以外の目的に利用することはありません。