

平成28年10月吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
稚内地区協会  
会長 今村光壹

## 『電話対応マナー研修』開催のご案内

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。  
日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。  
さて、平成28年度事業の「接遇対応マナー研修」を、下記のとおり開催いたします。  
時節柄、大変お忙しいことと存じますが、多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

敬具

### 記

1. 開催日時 平成28年11月16日(水) 10:00～15:30 受付開始時間 9:45
2. 開催場所 稚内北星学園大学 401教室  
(稚内市若葉台1丁目 2290-28 TEL:0162-32-7511)
3. 講師 (有)エスパス・マナーアカデミー 接遇マナーチーフインストラクター 成田裕美 氏
4. 参加対象 どなたでも参加できます。定員:30名
5. 受講料 主催・共催・後援各会員:無料、一般:3,240円/1名(税込み)
6. 申込締切 平成28年11月7日(月)
7. 申込方法 裏面の申込書に必要事項を記入の上、下記FAX番号に送付願います。  
FAX番号 0166-29-0417 (公財)日本電信電話ユーザ協会稚内地区協会
8. 主催 (公財)日本電信電話ユーザ協会 稚内地区協会  
共催 稚内とみおか商店会、北海道中小企業団体中央会宗谷支部  
後援 稚内商工会議所、稚内観光協会、FMわっかない
9. その他 昼食は各自で用意願います。学生食堂の利用も可能です。

【お問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 稚内地区協会  
担当:村田 徹  
TEL:0166-20-5400 FAX:0166-29-0417

# 『電話対応マナー研修』参加申込書

## 【受講者関連情報記入欄】

会社名		会員区分 (該当区分に「レ」印を記入願います)		
		<input type="checkbox"/> ユ協会員 <input type="checkbox"/> 共催会員 <input type="checkbox"/> 後援会員 <input type="checkbox"/> 一般		
責任者	氏名(ふりがな)	所属・役職等	連絡先電話番号	
	( )		( ) -	
受講者	氏名(ふりがな)	所属・役職等	性別	勤続年数
	( )		男・女	年
	( )		男・女	年
	( )		男・女	年

※プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は、当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。

## FAX番号 0166-29-0417

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 稚内地区協会事務局  
開催日:平成28年11月16日(水) 締切日:平成28年11月7日(月)

## 【研修概要】

### 【受講にあたって】

本研修は電話対応に特化した内容です。

インターネットが普及している現在、人を介さなくても必要なものを購入したり、わからないことが解決できる時代です。

しかし、会社が成長していく上で他事業者やお客様との電話対応は避けて通れません。

話し方一つで会社のイメージや社員の印象が大きく変わるものです。

本研修は人に与える印象度アップのためのトレーニングを盛り込んだ電話対応マナー研修です。

受講したことのない方はもちろん、過去に受講したことのある方や長くお勤めしている方も、ぜひご参加いただきたいと思います。

### 【カリキュラム】

#### 10:00 オリエンテーション

・組織の代表としての意識

#### 今までの電話対応を振り返る

・「良い電話対応」「腹が立つ電話対応」とは

#### 電話対応のスキル I

①電話対応での声・話し方

・発声の仕方

・トーン・スピード

②名のり方・クロージングの仕方

・自分の第一声を聞いてみる(録音・再生・コメント)

#### 12:00 昼食

#### 13:00 電話対応のスキル II

③好感の持たれる話し方

・敬語

・クッション言葉の活用

④分かりやすい話し方

・NL法

#### 電話対応ロールプレイング(ペアトレーニング)

①電話の取り次ぎ方

②電話の受け方

③名指し人不在処理

振り返り、アンケート記入

#### 15:30 終了