

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

『接客対応マナー研修』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、この度、平成28年度事業の「接客対応マナー研修」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15日(火) 10:00~15:30 受付開始時間 9:45
2. 開催場所 総合交流促進施設りぷら 多目的交流室
(利尻郡利尻富士町鷺泊字栄町 TEL:0163-82-2533)
3. 講師 (有)エスパス・マナーアカデミー 接客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:20名
5. 受講料 主催・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
後援 利尻富士町商工会、利尻町商工会、礼文町商工会、利尻富士町観光協会、
利尻町観光協会、礼文島観光協会、北海道中小企業団体中央会宗谷支部、
FMわっかない
9. その他 ・昼食は各自で用意願います。
・悪天候等により、交通機関に乱れが生じた場合は、本開催を見合わせる場合がございます。恐れ入りますが、あらかじめご了承願います。
尚、開催中止となった場合は、事務局より責任者等へ連絡いたします。

【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

『接客対応マナー研修』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）		
		□ユ协会会员 □後援会員 □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15日(火) 締切日：平成28年11月7日(月)

【研修概要】

【受講にあたって】

本研修は接客対応マナーの基本研修です。

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、ご自分の対応を見つめ直す良い機会ととらえていただき、お気軽にご参加ください。

【カリキュラム】

10:00 オリエンテーション

CS活動の重要性

・満足の定義

良い対応の基本

・対応の六大要素

正しい言葉遣い

・敬語 ・好感の持たれる話し方

12:00 昼食

13:00 電話対応の基本

・名乗り方・取り次ぎ方 ・名指し人不在(録音・再生・コメント)

接客対応の基本

・あいさつの仕方 ・スマイルアップトレーニング

・物の受け渡しの仕方 ・挙手の仕方

振り返り、アンケート記入

15:30 終了