

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
江差地区協会 会長 赤石 智恵美

『応対（接遇）マナー研修』開催のご案内

拝啓 師走の候、皆様におかれましては、益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。
平素は当協会の事業につきまして、多大なご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。

さて、「応対（接遇）マナー研修」を下記のとおり開催致します。ご多忙中とは存じますが、皆様のご参加をお願い申し上げます。

なお、定員になり次第、締め切らせて頂きますのでお早めにお申込ください。

記

1. 開催日時 平成29年2月2日（木）10：00～16：00（定員15名）
2. 会場 江差商工会 江差町字橋本町85 TEL0139-52-0531
3. 参加対象 どなたでも受講可能（新人、中堅社員等）
4. 研修内容 ①CS活動の展開 ②応対マナーの基本 ③好感の持たれる言葉づかい
④ビジネス電話応対の基本
5. 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 成田 裕美 氏
6. 申込締切 平成29年1月20日（金）
※定員15名とさせていただきます。
※申込者多数の場合、お申込み人数が複数の会員様等へ人数変更のお願いをさせて頂く場合がございますので予めご承知願います。
※参加申込み者が5名に満たない場合、中止とさせて頂く場合がございます。
7. 参加費 ①ユーザ協会会員 無料（複数人数での申込み可能）
②一般参加者 3,240円（税込）
※参加費は当日会場受付にて、お支払い頂けますようお願い申し上げます。
8. 申込方法 裏面の申込書へ必要事項を記入の上、FAXにてお申込願います。
9. その他 昼食は事務局でご用意いたします。
筆記用具を持参願います。

(お問い合わせ先)

(公財)日本電信電話ユーザ協会 江差地区協会 (函館市東雲町14-8 NTT東雲ビル)
〔事務局：石川・伊藤〕 TEL0138-54-4401 FAX0138-24-2004

対応(接遇)マナー研修〔参加申込書〕

送信先FAX番号： 0138-24-2004

■開催日時：平成29年2月2日(木) 10:00~16:00

■場所：江差商工会 江差町字橋本町85 TEL0139-52-0531

■申込締切：平成29年1月20日(金)

No	企業名・部署名等	会員区分	(フリガナ) 参加者氏名	性別	備考
1		会員 ・ 一般			
2		会員 ・ 一般			
3		会員 ・ 一般			
4		会員 ・ 一般			
5		会員 ・ 一般			

※個人情報については、本セミナーの運営に限り利用することとし、厳重に管理いたします。

【連絡責任者様】

役職名等	(フリガナ) お名前	電話・FAX
		電話
		FAX

(公財) 日本電信電話ユーザ協会江差地区協会 様 主催

接遇&電話対応マナー研修

1日コースカリキュラム

(有) エスパス・マナーアカデミー

10:00 オリエンテーション

CS活動の展開

- ・ お客様第一主義
- ・ おもてなしのポイント

対応マナーの基本 I

- ・ 対応の心
- ・ 対応六大要素

好感の持たれる言葉づかい

- ・ クッション言葉の活用

12:00 昼 食

13:00 ビジネス電話対応の基本

- ・ 印象の良い名のり方
- ・ 責任のある取次ぎ
- ・ 名指し人不在
(録音・再生・コメント)

対応マナーの基本 II

- ・ スマイルアップトレーニング
- ・ あいさつの基本動作
- ・ 名刺の取り扱い方
- ・ お茶の出し方

振り返り

16:00 終 了