

## 『電話応対等接遇マナー研修』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。  
平素より、当協会の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、当協会の事業活動の一環として『電話応対等接遇マナー研修』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 2 9 年 2 月 1 6 日 (木) 9 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0
2. 開催場所 NTT東日本-北海道 北海道東支店 2階 第一会議室 (帯広市西 4 条南 5 丁目 1)
3. 講 師 有限会社エスパス・マナーアカデミー 代表取締役 伊藤 露子 氏
4. 研修内容 アンガーマネジメント・ストレス対処研修  
※アンガーマネジメントとは、1970年代にアメリカで始まったアンガー (イライラ、怒りの感情) をマネジメント (上手に付き合う) ための心理教育です。  
<カリキュラム>  
①アンガーマネジメントとは  
②アンガーマネジメント 3 つの暗号活用  
③問題となる 4 つの怒り  
④怒りは第二次感情  
⑤自己を知る  
⑥認知行動療法  
⑦ストレス・コントロール
5. 受講料 ユーザ協会会員 : 無料  
一般の方 : 3,240円  
※ただし、昼食を申し込む場合は、別途500円/人。受講料、昼食代は当日受付時にお支払い願います。
6. 申込締切 平成 2 9 年 2 月 8 日 (水)
7. 申込方法 「参加申込書」に必要事項を記入の上、FAXまたはメールにてお申込みください。  
FAX : 0155-28-2145 mail : h-hkdh-sou@ml.hokkaido-div.east.ntt.co.jp
8. その他 ・駐車場には限りがありますので、台数を調整させていただく場合がございます。  
・筆記用具を必ずご持参ください。

(公財)日本電信電話ユーザ協会 十勝地区協会

FAX送付先:0155-28-2145

メール送信先:h-hkdh-sou@ml.hokkaido-div.east.ntt.co.jp

(個人情報のため、送付先・送信先のお間違えにご注意ください)

第二回電話応対等接遇マナー研修会 参加申込書

【受講者関連情報記入欄】

会社名		会員区分 (□にレ点願います)	<input type="checkbox"/> ユーザ協会会員 <input type="checkbox"/> 一般
連絡責任者		電話番号	

No	参加申込者	性別	入社年月	昼食申込み (有料500円)	駐車場 利用
1	フリガナ	男・女	平成 年 月	要・否	・無し ・有り ( 台)
2	フリガナ	男・女	平成 年 月	要・否	
3	フリガナ	男・女	平成 年 月	要・否	
4	フリガナ	男・女	平成 年 月	要・否	
5	フリガナ	男・女	平成 年 月	要・否	

※送付いただいた個人情報は、本研修会の参加者名簿作成、および座席表作成に使用します。

また、研修会の模様を写真撮影させていただきます。本写真は「協会便り」に掲載させていただく場合がありますので、予めご了承下さい。