

平成29年2月吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザー協会  
小樽地区協会  
会長 山本 信彦

## 『電話応対 & 接客マナー研修会』開催のご案内

拝啓 時下益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。

平成28年度の『電話応対&接客マナー研修会』を下記のとおり開催いたします。電話応対、接客マナーの基礎と併せ、クレーム対応のポイントをカリキュラムに盛り込んだ半日コースの研修です。

時節柄、大変お忙しいこと存じますが多数ご参加くださいますようお願い申し上げます。

敬具

### 記

- 開催日時 平成29年3月23日(木曜日) 13:00 ~ 17:00
- 開催場所 小樽経済センタービル 4階 ホールB  
(小樽市稲穂2丁目22-1 TEL:0134-22-1177)
- 参加対象 どなたでも受講できます。(新人、中堅社員等、ベテラン社員)
- 講師 (有) エスパス・マナーアカデミー  
接客マナーインストラクター 石橋 宜子 氏
- 内容 「電話応対」「来客応対」の基本を習得します。詳細は[裏面]を参照願います。
- 申込方法 [別紙]の参加申込書に必要事項を記入の上、FAXにて送付願います。
- 申込期限 平成29年3月15日(水曜日) 先着20名様までとさせていただきます。  
(申込状況により1会員様当りの参加人数を制限させていただく場合がございます)
- 受講料 ① ユーザー協会会員 無 料  
② 商工会議所会員 2,000円  
③ 上記会員以外 4,000円
- その他 筆記用具を持参願います。



#### 【講師略歴】

接客マナーインストラクター

'84 ミス札幌  
元NHK放送局キャスター

現在  
企業向け社員研修  
(新入社員～管理者研修)  
学生向け職業講話  
若年者向け就職支援セミナー

明るくさっぱりとした真面目な性格は誰からも好かれ、多くの企業から高い信頼を得ています。

(お問い合わせ先)

(公財)日本電信電話ユーザー協会 小樽地区協会事務局〔担当:山岡〕  
札幌市中央区大通西14丁目 NTT大通14丁目ビル内  
TEL:0800-800-3707 FAX:011-280-7005

接遇&電話対応マナー研修会  
カリキュラム

13:00

オリエンテーション

対応マナーの重要性

- ・ 対応の心

良い対応の基本

- ・ 対応六大要素

身だしなみ

好感の持たれる言葉づかい

クレーム対処のポイント

- ・ お客様の心をつかみ、お得意様に変える
- ・ お詫びの言葉のバリエーション

ビジネス電話対応

- ・ 名乗り方
  - ・ 取り次ぎ方
- (録音・再生・コメント)

あいさつの基本

- ・ あいさつのポイント
- ・ 表情トレーニング

まとめ

17:00

終了


# 電話応対&接遇マナー研修会 〔参加申込書〕

開催日時:平成29年3月23日(木)  
開催場所:小樽経済センタービル 4階 ホールB

(公財)日本電信電話ユーザー協会 小樽地区協会

会社名:		<input type="checkbox"/> ユ协会会员 <input type="checkbox"/> 商工会員 <input type="checkbox"/> 一般 (該当口に「レ」点をお願いします。)			
連絡責任者 役職: _____ 氏名: _____		連絡責任者連絡先 TEL: _____ FAX: _____			
参加者	氏名	ふりがな	所属部署	勤続年数	性別
①					男・女
②					男・女
③					男・女
④					男・女
⑤					男・女

## 【申し込み先】

<p><b>FAX番号:011-280-7005</b> <b>(公財)日本電信電話ユーザー協会 小樽事務局</b> <b>担当:山岡 (TEL:0800-800-3707)</b></p> 
---

※お申込み期限:平成29年3月15日(水)

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ー協会の確約)  
公益財団法人日本電信電話ユーザー協会は、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。  
ユーザー協会は、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。