

平成29年2月吉日

各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
旭川地区協会
会長 大沼克己

『接客対応マナー研修』等、各種研修会開催のご案内

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『研修・セミナー』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. 【既存社員向け接客対応マナー研修】 ※カリキュラムは2回とも同じです

(1)開催日時 平成29年3月10日(金)、3月15日(水) 10:00~17:00

(2)参加対象 対象制限はありません(過去に受講された方も対象)

2. 【接客マナーフォローアップ研修】 ※カリキュラムは2回とも同じです

(1)開催日時 平成29年3月3日(金)、3月13日(月) 10:00~13:00

(2)参加対象 社会人となり2年以内の社員

3. 【若年社員の職場定着力アップセミナー】

(1)開催日時 平成29年3月3日(金) 14:00~17:00

(2)参加対象 リーダー、管理職

4. 【アンガーマネジメント研修】

(1)開催日時 平成29年3月13日(月) 14:00~17:00

(2)参加対象 対象制限はありません

5. 【各研修共通事項】

(1)開催場所 NTT旭川10条ビル 1F セミナールーム
(旭川市10条通10丁目 TEL:0166-20-5400)

(2)受付開始 研修開始時間の15分前

(3)定員 各回20名(先着)

(4)受講料 ①ユーザ協会旭川地区協会会員:無料
②一般(①以外の方):3,240円(税込み)

(5)申込方法 「参加申込書」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旭川地区協会
・研修内容、開催日をお間違えのないよう注意してください。

(6)その他 ・昼食は各自で用意願います。近くにコンビニエンスストアがあります。
・構内駐車場は数台しか置けません。当日の積雪状況によっては置けない可能性もありますので、公共交通機関を利用してお越しください。

【お問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 旭川地区協会
担当:村田 徹

TEL:0166-20-5400 FAX:0166-29-0417

1. 『既存社員向け接客応対マナー研修』参加申込書

【受講にあたって】

- ・基礎はできて当たり前！ レベルアップのための
 感じの良い接客応対マナーを習得して頂きます。
- ・基礎はできて当たり前！ お客様にご満足頂くために
 CS(顧客満足)の基本と重要性を理解して頂きます。
- ・基礎はできて当たり前！ レベルアップのための
 顧客満足を高めるための電話応対のコツを理解し、課題演習を通して習得します。
- ・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お気軽にご参加ください。

【カリキュラム】 ※両日とも同じカリキュラムです。

- 10:00 **オリエンテーション**
 接客マナーの基本と感じの良い応対
 お客様にご満足いただくために ～CSとホスピタリティ～
- 13:00 **昼食**
- 14:00 **顧客満足を高めるホスピタリティマインドをもった電話対応**
 ・コツ
 ・演習
 振り返り
 アンケート
- 17:00 **終了**

【受講者関連情報記入欄】 受講希望日: 3月10日(金) 3月15日(水)

会社名		会員区分 (該当区分に「レ」印を記入願います)		
		<input type="checkbox"/> ユーザ協会会員 <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	性別	年齢
	()		男・女	歳
	()		男・女	歳
	()		男・女	歳

※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 旭川地区協会事務局
開催日:平成29年3月10日(金)、3月15日(水) 締切日:平成29年2月28(火)

2. 『接遇マナーフォローアップ研修』参加申込書

【受講にあたって】

- ・入社から今までの自分を振り返り、基本のビジネスマナーを再確認いただきます。
- ・入社後の感想を發表し合って、同年代の方の考え方や仕事の仕方を共有し、多少の失敗を恐れず、ビジネスマナーの基本の「報告・連絡・相談」がうまくこなせるように、また先輩や上司に相談するときのポイントも習得していただきます。

【カリキュラム】 ※両日とも同じカリキュラムです。

10:00 オリエンテーション

入社後の感想 ・グループワーク

失敗例の共有 ・グループワーク

指示・命令・報告の仕方

来客、訪問時の基本マナーを再確認する

・あいさつ、名刺交換、席次、お茶だし 等

ビジネス電話対応のポイントを振り返る

・電話の受け方・かけ方、取次ぎの仕方 等

今後の目標設定

発表

アンケート

13:00 終了

【受講者関連情報記入欄】 受講希望日: 3月3日(金) 3月13日(月)

会社名		会員区分 (該当区分に「レ」印を記入願います)		
		<input type="checkbox"/> ユーザ協会会員 <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	性別	年数
	()		男・女	1年目・2年目
	()		男・女	1年目・2年目
	()		男・女	1年目・2年目

※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、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 旭川地区協会事務局

開催日:平成29年3月3日(金)、3月13日(月) 締切日:平成29年2月28日(火)

3. 『若年社員の職場定着力アップセミナー』参加申込書

【受講にあたって】

- ・職場における人間関係の活性化を図り、リーダーとして若手社員とのコミュニケーションの取り方を見直して、「相談しやすいリーダーとは」をテーマに実習を交えて学習します。
- ・価値観の違いを認識し、改善策のポイントをつかみます。

【カリキュラム】

14:00 オリエンテーション

リーダーとしての役割・求められること ・グループワーク

立場を変えて考えてみる

・後輩だったら、先輩に何を求めるか

指示・命令の仕方

・指示の仕方、指示した内容を確認する

・報告の必要性

・効率的なほめ方

グループワーク ・指示・命令の出し方

部下の相談を受ける ・共感 ・傾聴 ・ロールプレイング(相談)

振り返り

アンケート

17:00 終了

【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"/> ユーザ協会会員 <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	年齢
	()		男・女	歳
	()		男・女	歳
	()		男・女	歳

※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、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 旭川地区協会事務局
開催日：平成29年3月3日(金) 締切日：平成29年2月28日(月)

4. 『アンガーマネジメント研修』参加申込書

【受講にあたって】

最近、イライラすることはありませんか？

「怒る」という感情は人間にとって、ごくあたり前のもの。でも、怒り方を間違えると、自分を取り巻く人間関係に支障がでてきてしまいます。

自分の怒りのクセを知り、上手な怒り方を身につけていただく研修です。

【カリキュラム】

- 14:00 オリエンテーション
アンガーマネジメントとは
アンガーマネジメント3つの暗号の活用
・「衝動」「思考」「行動」のコントロール
問題となる4つの怒り
自己を知る
・エゴグラム
・他者理解
・自分の感情のクセをつかむ
怒りは第二次感情
・怒りの正体は
まとめ
アンケート
- 17:00 終了

【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"/> ユーザ協会会員 <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	年齢
	()		男・女	歳
	()		男・女	歳
	()		男・女	歳

※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 旭川地区協会事務局
開催日:平成29年3月13日(月) 締切日:平成29年2月28日(月)