

各位

平成 29 年 4 月 吉日
(公財) 日本電信電話ユーザ協会
伊達地区協会
会 長 壽 浅 弘 幸

ビジネス電話対応マナー講習会の開催について

時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

また、平素より当協会の運営に対しまして、会員の皆様には多大なるご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、ご承知のとおり社会のニーズは、多様化しそれに呼応した「サービスの質的向上」が求められております。会社の第一印象は、電話対応でまきます。

当協会では、会員様の特典として下記のとおり「ビジネス電話対応マナー」の研修会を開催致します。社員教育の一助として、ご活用いただければ幸いに存じます。新入社員・若手社員向けの研修会ですが、ベテラン社員の方も基本に振り返る良い機会です、奮ってご参加下さい。

記

1. 実施日時 平成29年4月25日(火)
13時00分～17時00分(4時間)
2. 実施場所 伊達商工会議所3F(伊達市網代町24)
3. 実施内容 ビジネス電話対応マナー講習
4. 受講料 ユーザ協会会員:無料
一般の方 :3,240円(税込)
5. 講師 コーディアル・スタッフ (菊池 静香 講師)
6. 締切日 平成28年4月18日(火)までに別紙申込書により
FAXにてご連絡を、お願い致します。
7. その他 ①応募者多数の場合には、先着順等の調整をさせていただきます。
②当日は、筆記用具をご持参下さい。

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
伊達地区協会

事務局 草刈・丸谷
電話番号 0144-34-9707
FAX番号 0144-31-2019

新入社員 電話応対マナー基礎研修 カリキュラム(半日コース)

13:00

オリエンテーション

初めてのビジネス電話応対

- ・第一声は企業の顔、好印象の名乗り方
- ・電話のかけ方、受け方のポイント
- ・伝言を受ける、メモの取り方
- ・取り次ぎ方のルール

コミュニケーションの第一歩は言葉遣いから

- ・これだけは知っておきたい敬語
- ・ビジネス慣用表現とクッション言葉
- ・敬語を使った会話練習 (ペアワーク)

すぐに使えるロールプレイング

- ・担当者不在時の応対
- ・問い合わせを受ける

電話応対エトセトラ

- ・こんなときにはこんな対応を

17:00

終了

別紙

送付先 伊達地区ユーザ協会事務局

FAX番号 0144-31-2019

(申込期日:4月18日まで)

ビジネス電話応対マナー講習会参加申込書

事業所名及び電話番号	(ふりかな) 参加者名	性別	備考
事業所名 会員□ 一般□(□にレ点願います)			
電話番号			

ご記入の情報は、問い合わせに使用させていただきます。その目的以外には使用いたしません。