

平成29年4月 吉日

各 位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会  
浦河地区協会  
会 長 大沼 孝司

## 「ビジネス電話応対マナー研修会」開催のご案内

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

さて、実践的電話応対マナー習得による会員企業様のイメージアップ及び社員のさらなるステップアップを図るため、下記のとおり「ビジネス電話応対マナー研修会」を開催いたします。

最寄りの開催日に都合がつかない場合は、他会場の研修会への参加が可能ですので、多数のご参加をお願い申し上げます。

敬具

### 記

#### 1. 研修日時・場所

受講申込書に記載しております。

#### 2. カリキュラム

別紙「研修カリキュラム」をご確認願います。

電話応対マナー研修初級編以外のカリキュラムの後半には、今年度の「電話応対コンクール」について説明いたします。

#### 3. 定 員

各コースとも20名程度（定員になり次第締切りとします）

#### 4. 受講料 ユーザ協会会員：無料

一 般 の 方：3,240円(税込)

#### 5. 申込締切

(1) 苫小牧地区開催での参加の場合

**4月19日(水)まで** (申込書をFAX又メールにて協会事務局へ)

(2) その他地区開催での参加の場合

**5月10日(水)まで** (申込書をFAX又メールにて協会事務局へ)

#### 5. その他

(1) オリエンテーションを行う都合上、カリキュラムの開始10分前までには、会場へお入りください。

(2) 人数等の都合により、受講日・時間の変更をお願いする場合がございますのでご了承願います。

以 上

【お問い合わせ先】 日本電信電話ユーザ協会事務局：丸谷(マルヤ) TEL0144-34-9707

## 受講申込書

平成29年 月 日

下記のとおり、受講を申し込みます。

(会員名) 住所  
会社名  
代表者名  
(研修申込者) 役職  
お名前  
電話

※受領確認の連絡をしますので忘れずにご記入願います。

### 【研修コース一覧】

No.	会場	開催日	時間	研修内容	講師
①	苫小牧市文化交流センター	4月26日(水)	9:00~12:00	接遇応対マナー研修	(有)エスパスマナーアカデミー 成田 裕美 崎野 希実子
②			13:30~16:30	電話応対研修(初級)	
③		4月27日(木)	9:00~12:00	電話応対研修(初級)	
④			13:30~16:30	電話応対研修(中級)	
⑤	浦河町総合文化会館B1	5月17日(水)	13:00~16:00	ビジネス電話応対の基本	NTT ソロ& 北海道テレマート(株) 瀬川 千晶
⑥	新ひだか町役場3F	5月18日(木)			
⑦	富川公民館2F 中会議室	5月19日(金)			

受講コースNo.	受講者名	ふりがな	性別
			男 ・ 女
			男 ・ 女
			男 ・ 女
			男 ・ 女

※上記研修一覧より希望する受講コースNo.を記入して下さい。

※記入欄が不足の場合は、様式適宜にて送付してください。

※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。

## 研修カリキュラム (予定)

### ■ 接客対応マナー研修・・・対象：一般社員

時間	項目	詳細
9:00	オリエンテーション ○CS活動とは ○良い対応マナーの基本Ⅰ ○好感の持たれる言葉遣い ○正しい聴き方・答え方 ○良い対応マナーの基本Ⅱ ○まとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の期待</li> <li>満足のポイント</li> <li>対応の心</li> <li>正しい身だしなみ</li> <li>クッション言葉の活用</li> <li>上手な言い回し</li> <li>傾聴のポイント</li> </ul>
12:00	終了	・スマイルアップトレーニング・挨拶の基本

### ■ 電話対応研修 (初級編)・・・対象：新入社員および電話対応研修を受講されていない社員

時間	項目	詳細
9:00 (13:30)	オリエンテーション ○発生練習 ○ビジネス電話対応の基本Ⅰ  ○好感の持たれる話し方 ○ビジネス電話対応の基本Ⅱ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネス電話の重要性</li> <li>爽やかな名のり方のコツ</li> <li>一步気配り取り次ぎ方の一言 (録音・再生・コメント)</li> <li>敬語</li> <li>問合せのポイント</li> <li>実習 (録音・再生・コメント)</li> </ul>
12:00 (16:30)	○まとめ 終了	

### ■ 電話対応研修 (中級編)・・・対象：中堅社員および今年度電話対応コンクールの出場を目指す社員

時間	項目	詳細
13:30	オリエンテーション ○相手を理解するための積極的傾聴法  ○積極的傾聴法の基本技法  ○クレーム対応のポイント  ○電話対応コンクール	<ul style="list-style-type: none"> <li>相づち</li> <li>くりかえしと明確化</li> <li>質問法</li> <li>お詫びの言葉のバリエーション</li> </ul>
16:30	終了	・今年度問題のポイント

### ■ ビジネス電話対応の基本・・・対象：新入社員および一般社員

※ 基本的な電話対応や接客マナーについて実習を交えて行います。

時間	項目	詳細
13:00	オリエンテーション ○ビジネス電話対応の基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>第一印象の重要性</li> <li>挨拶・お辞儀</li> <li>身だしなみ</li> <li>敬語</li> <li>電話対応の基本マナー</li> <li>発声 発音</li> </ul>
16:00	○電話対応コンクール 終了	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話の受け方 かけ方</li> <li>今年度問題のポイント</li> </ul>

※対象はあくまでも目安です。