

社員育成ご担当者様

# 「ビジネスマナー研修・ クレーム電話応対研修」のご案内

新緑の候 貴社ますますご繁栄のこととお慶び申し上げます。

平素は、等協会の事業運営に格別のご高配を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、この度「ビジネスマナー研修会」「クレーム電話応対研修」を開催いたしますので次のとおりご案内申し上げます。皆様のご参加をお待ちしております。

コース	研修日時	研修会場	研修内容
1	5月16日(金) 13:00~17:00	NTT木更津新田ビル 4階会議室 木更津市新田3-1-91	<b>【ビジネスマナー研修】</b> 1.基礎接客マナー ・心構え(身だしなみ・挨拶・言葉使い) ・来客応対(ご案内の仕方・名刺交換等) ・ビジネス文章 ・ビジネスメールのマナー&ルール 2.電話応対マナー ・ビジネス電話応対の心構え ・電話の受け方、かけ方、取次ぎ方 3.自分を印象付ける自己紹介 4.職場のコミュニケーション (人間関係・報連相)
2	5月20日(火) 13:00~17:00	伊予鉾子ヨックセンター 2F「来らっせホール」 鉾子市三崎町2丁2660-1	
3	5月29日(木) 13:00~17:00	NTT幕張ビル 7階 千葉市美浜区中瀬1-6	
4	6月11日(水) 13:00~17:00	クロスウェーブ船橋 船橋市本町2-9-3	
5	6月13日(金) 13:00~17:00	NTT幕張ビル 7階 千葉市美浜区中瀬1-6	<b>【クレーム電話応対研修】</b> 1.サービスの原点CS(顧客満足)とは 2.苦情分析と苦情理由の分析 3.クレーム対応時の心構えとポイント 4.初期対応の重要ポイント 5.一般クレームと悪質クレームの対応 6.コミュニケーションを高める言葉使い の見直し 7.クレーム事例研究(グループディスカッション)

- 定員 40名(1コース1事業所5名様まで)
- 参加資格 どなたでも参加できます(新入社員・中堅社員)
- 参加費用 3,240円/おひとり様・税込 会員事業所様は無料です
- 申込方法 FAX又はメールにてお申し込みます
- 申込〆切 各コース共に、研修日の5日前迄になります。
- 講師 ユーザ協会契約講師並びに「電話応対技能検定指導者級」取得講師

※FAX到着後1週間以内にお電話にて連絡いたします。連絡が無かった場合はお手数ですがお問い合わせ下さい。

※受講料お支払いは、当日現金でお支払いができます。また、事前に請求書希望の方には郵送いたしますので指定口座に振り込みをお願いいたします。振り込み手数料は自己負担願います。

※研修会場等、詳細の案内につきましては、協会ホームページをご覧ください。

千葉支部ホームページURL <http://www.chiba-user.com/>

本件に関わるお問合わせ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 千葉支部 043-216-3921 (平日9時~17時)