

公益
財団法人

日本電信電話ユーザ協会主催

& 古川商工会議所・(公社)大崎法人会共催

後援：NTT東日本 宮城事業部 宮城支部

～ビジネスマナー・フォローアップ研修～

知る、わかるから確実に出来るへと、実技中心に学ぶ「改善力=現場力向上」のための研修です。

「CS向上活動」は、不満が少ないから、なくなったから終わりではありません。顧客満足の成否を左右するのは、お客様対応の最前線で働く社員の「現場力」と言えます。社会環境の変化を素直に受け入れることができるよう、本コースをとおして「考える力と適応する力」を磨きます。

日々の職場生活の中で問題のない人は誰もいません。社内外に関わらず前向きに他者（お客様、上司、先輩、後輩等）と向き合うためのスキル&マインドの向上を図ります。受講者それぞれが担う責任と役割を再認識しながら、「着実に成長する」ためのフォローアップを図ります。

■開催日時 平成29年10月18日(水) 10:00～16:00

■開催場所 古川商工会議所会館2階研修室(大崎市古川東町5-46) TEL0229-24-0055

■募集人数 30名様 最少催行人数5名

■募集締切 平成29年9月29日(金) (ただし、定員になり次第締切ります)

◆申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、受講頂けない場合のみ連絡責任者様へご連絡いたします。開催の確定については宮城支部HPでご案内いたします。ご確認をお願いいたします。

■受講料 一般：3,240円/名(テキスト代含・税込) ※事前のお振込みをお願いしております。

●ユーザ協会会員様は、2名様まで無料 ※2名様以上は有料でのご参加となります。参加料については別途ご案内を差し上げます。事前のお振込みをお願いします。

●古川商工会議所会員様・大崎法人会の会員様は、1名様無料 ※1名様以上でのご参加の際は、事務局までお問い合わせください。

■講師 株式会社ウイングテン 講師

■内容


1.お客様満足の向上は働く人の人間力&組織力
・仕事の原点に立ち戻る
・効果的な仕事の進め方とは
【実技】「ビジネスコミュニケーションマナー」の振り返り～応用

2.Step Upしながら学ぶ!「テレコミュニケーション・マナー」
基本の振り返り～応用～クレーム対応(中級)
・情報化社会における電話対応の重要性
・電話対応を通して学ぶ「話す、きく(聴く、訊く)能力」
【実技】電話対応マナー「基本の振り返り」
電話対応マナー「応用」
電話対応マナー「クレーム対応」-中級クラスを目指して

3.キャリアビジョンの重要性
・キャリアビジョン(今後の目標)と「ワークライフバランス」
・報告書、レポートの種類と目的(目標設定シート作成の仕方等)

まとめ

■申込方法 ユーザ協会宮城支部HPからお申込みください。 URL <http://www.pl.jtua.or.jp/miyagi/>
Faxでのお申込みも受け付けております(裏面申込書利用)

【問合せ先】 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 宮城支部
TEL:022-214-7011/FAX:022-214-6009  (通話料無料) 0800-800-7011

FAX:022-214-6009

ビジネスマナー・フォローアップ研修(古川広域地区)

研修申込書

申込月日： 月 日()

事業所名	ユーザ協会会員様 〇で囲んでください	古川商工会議所会員様 大崎法人会会員様 〇で囲んでください
連絡責任者	役職	
◇申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、受講頂けない場合のみ 連絡責任者様へご連絡いたします。 ご希望の連絡方法をお教えてください。 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール メールアドレス _____		
◇開催の確定については宮城支部HP及びFacebookでご案内いたします。ご確認をお願いいたします。		
住所	〒	
フリガナ	性別	電話番号
参加者氏名	男性・女性	() -
フリガナ	性別	FAX番号
参加者氏名	男性・女性	() -

※本申込書に記載いただいた個人情報については、本研修申込の業務のみに使用し、第三者に提供・開示等はいたしません。

※2名様以上の参加をご希望の場合、用紙を複写してお申込下さい。申込み多数の場合はお断りさせて頂く場合がございますので、ご了承ください。

【問い合わせ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部 事務局

FAX (022) 214-6009/TEL (022) 214-7011
0800-800-7011 (フリーアクセス; 通話料無料)