

電話応対&接遇マナー研修会

開催のお知らせ

開催日時 平成31年4月23日(火) 13:30~16:30
(13:20までに会場にお越し下さい)

開催場所 岩内商工会議所 2階 大会議室
(岩内郡岩内町字万代47-1 TEL 0135-62-1184)

参加対象 どなたでも受講できます (新人・中堅・ベテラン社員)

講師 有限会社エスパス・マナーアカデミー
代表 接遇マナーインストラクター 伊藤 露子 氏

内容 「電話応対」・「来客応対」の基本を習得します
詳細は裏面の予定カリキュラムをご覧ください

申込方法 下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、
FAX (0135-62-1271) にてお申込み下さい

申込期限 平成31年4月17日(水) 定員20名

受講料 2,000円 (当日会場にて受付致します)
ユーザ協会の会員の方は無料です

その他 筆記用具をご持参下さい

お問合せ 岩内商工会議所 中小企業相談所



接遇マナーインストラクター
講師 伊藤 露子 氏

講師略歴

旧電電公社入社後、営業経験を生かし、テレホンサービスのアナウンサーとなる。その後、NTT北海道支社で第1号の接遇マナー専任講師として、応対向上企画室室長に抜擢される。

NTTグループ会社において新規事業を立ち上げ、教育コンサルタントの第一歩を踏み出す。

1999年に独立し、(有)エスパス・マナーアカデミーを設立。“応対マナーは思いやりの心から”をモットーに個性豊かでユニークな研修スタイルが好評。ストレスマネジメント士としても活躍されている。

主催 岩内商工会議所 中小企業相談所

共催 (公財)日本電信電話ユーザ協会 岩内地区協会事務局

受講を希望される方は、下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込み下さい (FAX 0135-62-1271 / TEL 0135-62-1184、担当 鈴木忠勝)

電話応対 & 接遇マナー研修会 参加申込書

事業所名		ユーザ協会会員	有 ・ 無
参加者氏名			(男 ・ 女)
			(男 ・ 女)
			(男 ・ 女)
T E L		F A X	

ご記入頂きました個人情報につきましては、本講習会以外の目的での使用は致しません。

電話対応&接遇マナー研修会

~予定カリキュラム~

日時：平成31年4月23日(火) 13:30 ~ 16:30
会場：岩内商工会議所 2階 大会議室

・13:20までに会場にお越し下さい

・13:30 開会

オリエンテーション

対応マナーの重要性

・対応の心

良い対応の基本

・対応六大要素

・身だしなみ

・好感の持たれる言葉づかい

あいさつの基本

・あいさつのポイント

・表情トレーニング

クレーム対処のポイント

・お客様の心をつかみ、お得意様に変える

・お詫びの言葉のバリエーション

ビジネス電話対応

・名乗り方

・取り次ぎ方

(録音・再生・コメント)

まとめ

・16:30 終了