

接遇マナー・クレーム対応研修会

毎年、非常にご好評をいただいている研修会です。
この機会にビジネスに必要な接遇マナー・クレーム対応を身につけませんか。

(公財)日本電信電話ユーザ協会
島根支部
電話 (0852)55-8855
FAX (0852)61-0800
〒690-8520 松江市東朝日町102 NTTビル
URL : <http://www.pi.jtua.or.jp/shimane/>

この度、(公財)日本電信電話ユーザ協会では、出雲・大田・浜田・江津の各商工会議所と共催し、島根県内各会場で標記研修を以下のとおり開催します。多数の皆様方のご参加をお待ちしています。

- 【出雲会場】 2019年12月10日(火) 10:00~16:00 出雲商工会議所 1階 ホール (定員36名)
 【松江会場】 2019年12月11日(水) 10:00~16:00 松江テルサ 4階 中会議室 (定員63名)
 【浜田会場】 2019年12月17日(火) 10:00~16:00 浜田ニューキャッスルホテル 2階 大ホール (定員30名)

講師：松下 香寿美氏 (まつした かずみ) 【元全日空客室乗務員・P-Create代表】

参加費：ユーザ協会会員 無料
 出雲・大田・江津・浜田の各商工会議所会員 無料
 一般 3,300円 (テキスト代込、税込)

定員：各会場とも先着順です。定員になり次第締め切らせていただきます。

申込方法：下欄 申込書にご記入の上、事務局あてにFAXにてお申し込みください。
 ※FAX送付後、恐れ入りますが事務局まで電話連絡をお願いいたします。

締切：2019年12月2日(月) 必着

その他：昼食・駐車場については、自己解決願います。

問合せ先：(公財)日本電信電話ユーザ協会 島根支部 0852-55-8855 立花・岸崎



松下香寿美氏

研修内容

- ①接遇と心の行動…接遇とは「真心」を「全身」で表現する方法、接遇の「行動」ポイント
- ②挨拶・お辞儀…第一印象は平均何秒?・印象の初頭効果は何割?・気持ちの深さ=お辞儀の深さ
- ③ことばづかい…敬語の形式、よく用いられる敬語・謙譲表現、クッションことば・ビジネス枕詞
- ④電話対応…かけ方/受け方、不在対応、状況別対応
- ⑤来客対応…案内、席次、名刺のマナー、お茶のおもてなし(飲み物の出し方、セットの仕方・置き方)
- ⑥クレーム対応…クレームの捉え方、人間観、「傾聴法」によるクレーム対応、クレーム対応事例

心の伝わる接遇マナー・クレーム対応を勉強しませんか。
 きっと、日頃の仕事に役立ちますよ!



※当日、持参して頂くもの：筆記用具、名刺・名刺入れ(代用品で対応可能)

【切り離さずに、FAX送信してください】

ユーザ協会島根支部 事務局あて FAX:0852-61-0800

2019年度 接遇マナー・クレーム対応研修会 申込書

事業所名： _____

申込責任者： _____

電話番号： _____

参加希望会場 ※ご希望の会場に「○」印をご記入ください。	12月10日(火) 【出雲商工会議所】	会員区分 ※いずれかを「○」で囲んでください。		
	12月11日(水) 【松江テルサ】	ユーザ協会 会員	商工会議所 会員	一般
	12月17日(火) 【浜田ニューキャッスルホテル】			

参加者氏名

ふりがな ①	ふりがな ②	ふりがな ③	ふりがな ④
ふりがな ⑤	ふりがな ⑥	ふりがな ⑦	ふりがな ⑧

プライバシーポリシー (プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)
 今回ご記入またはご登録いただきましたお客様の個人情報につきましては、ユーザ協会の事業目的以外には使用いたしません。