接遇マナー・クレーム対応研修会

毎年、ご好評をいただいてる研修会です。
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/

（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、各会場で標記の研修会を以下のとおり開催します。経験豊かな元ANA客室乗務員が丁寧に指導いたします。多数の皆様方のご参加をお待ちしています。

【出雲会場】 2025年12月 8日（月）10：00～16：00 出雲商工会議所 1階 ホール （定員30名）
【松江会場】 2025年12月 10日（水）10：00～16：00 松江テルサ 4階 中会議室（定員30名）
【浜田会場】 2025年12月 12日（金）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20名）

講　　師：松下 香寿美 氏（まつした　かずみ）【元ANA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。

締　　切：2025年11月21日（金）必着

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。

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

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電話応対‥‥‥‥‥かけ方／受け方、不在応対、状況別応対
⑤来客応対‥‥‥‥‥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

※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**

2025年度 接遇マナー・クレーム対応研修会　申込書

事 業 所 名:

連絡責任者:　　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。			会員区分 ※いずれかを「○」で囲んでください。		
		12月 8日（月）【 出雲商工会議所 】	ユーザ協会会員	商工会議所会員	一般
		12月10日（水）【 松江テルサ 】			
		12月12日（金）【 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

※今回ご記入いただきました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。