



コミュニケーションの基本シリーズ [全3巻]



若手

監修：日本電信電話ユーザ協会、吉川 恵理子（日本電信電話ユーザ協会技能検定部長）

社会人に必要なコミュニケーションと、ビジネスツールの使い方を学ぶ映像コンテンツ

最近の新入社員は優秀である一方で①「電話を怖がる」。②メール、FAX等の「コミュニケーションツール」の使い方、使い分けができない。③ちょっとした「心遣い」ができないという特徴があります。これらの3つの問題を動画でわかりやすく解決します。

第1巻 第1巻 新入社員・若手社員の ためのビジネス電話応対

- ▶ プロローグ
- ▶ 新人こそ電話に出よう
- ▶ 相手を好きになる
- ▶ 電話応対の基本
- ▶ 電話は最強のビジネスツール
- ▶ エピローグ

収録時間：約21分 商品No.353248827

- ▶ プロローグ
- ▶ コミュニケーションツールの種類と特徴
- ▶ コミュニケーションツールの使い分けと使い方
- ▶ SNSを使う時の注意点
- ▶ スマートフォンを使う時の注意点
- ▶ エピローグ

収録時間：約23分 商品No.353248828

第3巻 第3巻 新入社員・若手社員の ためのマナーが生まれる心遣い

- ▶ プロローグ
- ▶ エピソード

- 1 会議の準備①
- 2 スマートフォン
- 3 会議の準備②
- 4 会議室
- 5 名刺交換
- 6 顧客訪問①
- 7 打ち合わせ①
- 8 オフィス①
- 9 エレベーター①
- 10 エレベーター②
- 11 エレベーター③
- 12 洗面所
- 13 顧客訪問② 他

収録時間：約21分 商品No.353248829

●セット価格 ¥165,000(税込) ●各巻価格 ¥55,000(税込) 発売 2019年2月

ビジネス電話応対シリーズ [全3巻]



中堅



若手

監修：日本電信電話ユーザ協会

ITの時代でも電話はビジネスの基本！ その良し悪しが企業イメージを左右する！「電話応対シミュレーション」付き

メール中心のやり取りで、「電話」というコミュニケーション手段を不得手とする人が若手世代を中心に急増中です。本DVDは、内定者・新入社員、若手社員はもちろんのこと、「電話」を使う全従業員を対象に、電話応対のすべてを解説します。基本を重視した解説で、クレーム対応もできるマインド・スキルが身につきます。各巻末に「電話応対シミュレーション」を収録。反復練習で「わかったつもり」から「本当に身につく」へレベルアップします。

第1巻 会社の印象を良くするビジネス電話の基本

- ▶ プロローグ
- ▶ 電話の受け方
- ▶ 電話のかけ方
- ▶ 携帯電話を使う時
- ▶ 良い印象を与える電話応対
- ▶ エピローグ
- ▶ 電話応対シミュレーション 基本編

収録時間：約35分 商品No.353248673

第2巻 クレーム電話応対 基本編

- ▶ プロローグ
- ▶ クレームを生む電話応対 その1
- ▶ クレームを生む電話応対 その2
- ▶ 言葉遣いを身につける
- ▶ エピローグ
- ▶ 電話応対シミュレーション クレーム編

収録時間：約30分 商品No.353248674

第3巻 クレーム電話応対 実践編

- ▶ 二次クレームを防ぐ
- ▶ 人・時間・場所をかえる
- ▶ クイックレスポンスの重要性
- ▶ クレームに感謝する
- ▶ 電話応対シミュレーション クレーム実践編

収録時間：約30分 商品No.353248675

各巻 特典映像付き

●セット価格 ¥158,400(税込) ●各巻価格 ¥52,800(税込) 発売 2008年2月

サービススタッフのビジネスマナー [全2巻]



全員

監修：古谷 治子（マネジメントサポートグループ代表）

個人宅、企業を訪問するサービススタッフ（工事、設置、配送、保守点検スタッフ）の対応が、企業イメージを大きく左右する！

受注後にお客様と接するサービススタッフのマナーが悪ければ、次回の受注は望めません。クレームはネットで広まり、企業イメージを大きく低下させます。企業訪問では基本的なビジネスマナーの心得、個人宅訪問では安心感を与える心遣いが必要です。本DVDは訪問のマナーを解説、企業イメージを高める教材です。特典映像「訪問ロールプレイング」を使って挨拶、言葉づかいの練習が可能です。また、短いチャプターを利用して、朝礼等で活用できます。

第1巻 個人宅訪問編

- PART I
- ▶ プロローグ
 - ▶ マナーのポイント
身だしなみ／挨拶／訪問時
- PART II
- ▶ プロローグ
 - ▶ マナーのポイント
お宅に上がる場合／言葉づかい／部屋での振る舞い
- 特典映像：訪問ロールプレイング
付録：三択式ミニテスト
収録時間：約25分 商品No.353248715

第2巻 企業訪問編

- PART I
- ▶ プロローグ
 - ▶ マナーのポイント
アポイント／訪問時／挨拶
- PART II
- ▶ マナーのポイント
言葉づかい／作業／退出
- 特典映像：訪問ロールプレイング
付録：三択式ミニテスト、ビジネス用語確認テスト
収録時間：約25分 商品No.353248716



●セット価格 ¥99,000(税込) ●各巻価格 ¥49,500(税込) 発売 2011年6月

