

S03-L12

ビジネスマンの常識 メール対応基礎

【主な受講対象者】 新人 ~ 中堅

【開催日】 1日 【定員】 30人（最少開催人員：3名）

※添削オプションあり

研修概要（研修の目的）

☆メール対応は今やビジネスマンの常識です。
 コンタクトセンターでも作業ボリュームの増えてきた
 メール対応の基本スキルを身につけます。

研修の期待効果

1. 文章力の重要性、必要性を知る
 2. eメールの基礎知識を理解する
 3. 実際に練習し、良いメールが書けるようになる
- ※オプションとして、「課題の提出と添削」も実施します。

1. メールの特性
 (1) 多様化するコミュニケーション手段
 (2) サービスは進化している
 (3) メールの特性をメリットにする
 (4) メールの怖さを認識しておく

2. ビジネスメールのルール
 (1) ネチケットって何のこと
 (2) メールの表記とレイアウト
 (3) IT技術としてのルール

3. メール対応に必要な文章力
 (1) マナーと敬語は全国共通
 (2) 読みやすいメールの条件10カ条
 (3) 重要なのは構成力

4. できる人のメール術
 (1) タイトルで全容を伝えよう
 (2) 相手の時間を奪わないメールとは？
 (3) 相手は誰かを考える
 (4) 慣用句の引き出しをつくろう

5. 説得力とパワーライティング
 (1) 説得のポイント
 (2) パワーライティングとは

Y'sラーニング株式会社

158-0098東京都世田谷区上用賀1-1-1-205 <http://yslearning.com>

※コース開催時間をご相談に応じます。
 ※目次内容をご要望によりカスタマイズいたします。
 お問い合わせ：<http://yslearning.com/>またはukishima@yslearning.com

