

金融機関の顔を育てる

# テラーマスター講座

- |       |             |       |                 |
|-------|-------------|-------|-----------------|
| ■受講対象 | テラー及びテラー予定者 | ■添削課題 | 3回              |
| ■学習期間 | 3ヵ月         | ■受講料  | 18,000円＋税       |
| ■テキスト | 3冊          | ■修了基準 | 全回提出のうえ平均点60点以上 |

★日本FP協会継続教育研修認定単位 AFP7.5、CFP7.5 単位(金融資産)

## お客さまから信頼される窓口

テラーは、金融機関を代表しています。お客さまから信頼され、気軽に相談される窓口であることが求められます。

必要な金融知識に加えて、基本動作、応対話法、セールス・トークなど、ケーススタディもとり入れて、実践的に学ぶ講座です。

初めてテラーになる方も、すぐに業務に役立ちます。



お申し込み・ご照会先

本講座の受講申し込み・其他のご照会は、下記へお問い合わせください。

みずほ総合研究所 教育事業部 (金融法人教育グループ)

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-2-1 日土地内幸町ビル TEL03-3591-7951 FAX03-3591-7981

<http://www.mizuho-ri.co.jp/> e-mail:tsushin.kyoiku@mizuho-ri.co.jp

# 講座内容

テキスト1	テラーの役割と対応	
	第1章 銀行業務と窓口	第5章 繁忙日対策
	1. 変わる店頭	1. 繁忙日対策
	2. 金融戦国時代の窓口体制	第6章 苦情対策
	第2章 テラーの役割	1. 苦情対策
	1. 5つの役割	第7章 事故・防犯策
	2. テラーとファンづくり	1. 事故防止
	第3章 テラーと一般常識	2. 非常時の対応
	1. テラーの心構え	第8章 窓口事務の基本
	2. 身だしなみ	1. 窓口事務の基本
3. 言葉づかい	ほかに 2. 現金取扱のポイント	
第4章 窓口対応の基本	3. 証券類取り扱いのポイント	
1. テラーの一日	第9章 コンプライアンス	
2. 対応の基本	1. コンプライアンス	
3. 窓口対応の手順と話法		
テキスト2	情報収集とセールス	
	第1章 銀行の収益とセールス活動	3. 通帳読みとりの実際
	1. 銀行と収益	ほかに
	2. 個人取引の推進	第5章 セールステクニック
	3. 家計メイン化のしくみづくり	1. セールス活動の基本
	第2章 個人貯蓄の動向	2. セールス手順
	1. 貯蓄と生活設計	3. 応酬話法
	第3章 店頭セールスのすすめ方	第6章 取引形態別セールス
	1. 店頭セールスのすすめ方	1. 口座開設のお客さま
	2. セールス体制の確立	2. 書替、継続のお客さま
3. セールスツールの活用	3. 口座解約のお客さま	
ほかに	第7章 情報活動	
第4章 店頭セールス手法	1. 情報の収集	
1. 通帳内容の読みとり	2. 情報の管理	
2. 通帳残高の読みとり	3. 情報の活用	
ほかに		
テキスト3	商品知識と相談業務	
	第1章 金融商品の知識	2. 投資信託
	1. 金融知識の重要性	3. 外貨定期預金
	2. 金利の知識	ほかに
	3. 金融商品と税金	第5章 銀行の商品 (3)
	第2章 年金の知識	1. 機能サービス
	1. 年金相談の重要性	2. ローン
	2. 年金制度の概要	第6章 競合商品
	第3章 銀行の商品 (1)	1. 他業態の取扱商品
	1. 預金及びリスク商品を除くその他の商品	第7章 税金の知識
第4章 銀行の商品 (2)	1. 所得税の知識	
1. リスク商品	2. 相続と贈与の知識	

※編集上の都合により、教課内容を一部変更する場合があります。

当パンフレットを当社に無断で複製、転載、改変、編集、頒布、販売などの利用をすることはご遠慮ください。また、当パンフレットの内容は予告なしに変更または廃止されることがございますので、詳細につきましては担当部署へ直接ご確認ください。