

2019年3月吉日

各位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会

小樽地区協会 会長 山本 信彦
北後志地区協会 会長 中山 尚志
南後志地区協会 会長 文字 一志
岩内地区協会 会長 辻 庄嗣

「電話対応コンクールチャレンジセミナーライブ中継」のご案内について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、ユーザ協会では下記のとおり、「電話対応コンクールチャレンジセミナー」を開催致します。本セミナーは、電話対応コンクールへ参加を予定されている皆様へコンクールの問題のポイント等をいち早く解説するセミナーです。当日は、札幌の会場からライブ中継により自席のPCで視聴して頂きます。講師の方は、全国大会で上位入賞者を多数指導されている講師ですので時節柄、大変お忙しいことと存じますが、多数お申込みくださいますようご案内申し上げます。

敬具

記

1. 開催日時 2019年4月19日(金) 9:30~12:00
2. 配信先 URL <https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/>
(公財) 日本電信電話ユーザ協会北海道支部 HP
別途、視聴用の「ログインID」「パスワード」を送付致します。
3. 視聴 NW 条件
 - ・御社ネットワーク環境で、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会のホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/hokkaido/> が閲覧できること。
 - ・「YouTube ライブ」を使用した配信のため、御社ネットワーク環境で、YouTube サイトが閲覧できること。
4. 講師 (株)B-コミュニケーション チーフインストラクター 伊藤 康子 氏
5. カリキュラム 別紙1を参照願います。
6. 申込期限 2019年4月12日(金)
7. 受講料 2,000円(税込)/1名
8. 申込方法 別紙1「申込書」をFAXにて4月12日(金)まで送付願います。
また、受講料につきましては、4月17日(水)までに下記口座へ振込願います。

振込口座： 北洋銀行 小樽中央支店

口座番号： (普通) 0506400

口座名義： 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 小樽地区協会

(フリガナ)： ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ オタルテクキョウカイ

申 込 書

(送付先 FAX 011-252-5476)

事業所名等	
連絡責任者 (電話番号・E-mail)	電話番号： E-mail
所属・役職等	
申込氏名	フリガナ ・ _____ (男・女) フリガナ ・ _____ (男・女)

申込頂きました個人情報は、本セミナーの運営に限り利用することとし、厳重に管理します。

「2019 電話対応コンクールチャレンジセミナー カリキュラム」

時間	項目	内容
20分	＜オリエンテーション＞ ・「マニュアルを越えた対応」を目指して ＜電話対応に必要な6つのスキル＞	・研修目的、スケジュール説明 ・コンクールが目指す対応のイメージを確立する
15分	1. 電話対応コンクールについて ・問題発表から全国大会まで ・コンクールに参加すること、とは	・参加にあたっての準備・心構え
90分	2. 今年度の問題について (1)問題のねらい (2)問題を考える上でのポイント (3)状況設定（対応者の立場と役割） (4)様々なお客様をイメージしよう (5)訊くべきこと・伝えるべきこと (6)「心配り」をどう伝えるか (7)対応の流れ (8)オープニングを考えてみよう	・今年度の問題のねらいについて解説 ・問題を考える際のポイントの説明 ・スクリプトに頼らない「会話力」を高めるためのポイント
30分	3. 対応のスキルアップ（練習のステップ） ■まとめ・質疑応答・今日からできる練習方法	・コンクールでの学びを、自身の業務に生かすための方法