

# 電話対応サービスリーダー養成研修のご案内

主催：(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部

後援：東日本電信電話株式会社 宮城事業部 宮城支店

電話対応サービスリーダー養成研修は、電話対応を通して顧客満足推進を担うOJTリーダー、育成担当者のための研修です。キャリアアップとしてはもちろん、新入社員や中途採用者の職場適応を促進するメンター、「育成担当者としての基礎固め」が出来るコースです。顧客ニーズが多様化する中、指導、育成のあり方も時代と共に変化しています。必要な時・場面・場所において、職場ですぐに役立つポイントを身につけ、「個人～組織全体の品質向上」を目指します。

## 1. 開催日時

平成29年2月15日(水)

10:00～16:00

## 2. 開催場所 仙台市戦災復興記念館

第2会議室(仙台市青葉区大町二丁目12-1)

## 3. 募集人数 30名様

・ただし、定員になり次第締切らせていただきます。

## 4. 募集締切 平成29年2月6日(月)

## 5. 受講料 一般：3,240円/名

(テキスト代含、税込)

**ユーザ協会会員は2名様まで無料**

※受講料は事前のお振込みをお願いしております。  
受付後別途ご案内をお送りいたします。

## 6. 講師 (株)ウイングテン

取締役キャリアコンサルタント 藤原 みよ氏

## 7. 申込方法

下記申込書よりFAX、または宮城支部  
ホームページよりお申込み下さい。

## 研修内容

- 1) サービスリーダーに求められる能力
  - ・ 私たちの立場と役割
  - ・ リーダーとしてのヒューマンスキル
- 2) リーダー自身の電話対応スキル&マインドの向上
  - 《実技》～対応品質向上は基本の徹底から～
    - 信頼と好感を築く電話対応マナーの実践
    - 思いがけない対応(クレーム対応)
      - ※音声録音、再生～改善のポイントの把握
- 3) 効果的なOJTの実践
  - ・ モニタリング&コーチングの重要性
  - ・ モチベーションを高める指導、育成とは
    - 《実技》～効果的なOJT技法(基本)
      - 課題研究を通して指導、育成の実際を学ぶ
        - ※ハラスメント防止策等の具体例
      - スキル・チェックと評価基準
        - ※OJT実習において受講者相互のフィードバックを実施
- 4) まとめ  
サービスリーダー自身の成長のために  
～キャリアアップSeat作成

FAX番号 022-214-6009(番号が変更になりました) HP (<http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>)

事業所名

連絡責任者

お役職

電話番号

FAX番号

※お申込み結果につきましては受講いただけない場合のみ、連絡責任者様宛ご連絡いたします。  
ご希望の連絡方法に  をご記入ください。

TEL  FAX  メール(アドレス: \_\_\_\_\_)

参加者氏名

フリガナ

性別

男性・女性

参加者氏名

フリガナ

性別

男性・女性

※本申込書に記載いただいた個人情報については、本セミナー申込業務のみに使用し、第三者に提供・開示などいたしません。

【問い合わせ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会  
宮城支部 事務局

FAX (022) 214-6009 / TEL (022) 214-7011  
0800-800-7011 (フリーアクセス; 通話料無料)