

# 2017年度 電話対応コンクール スケジュール決定!!



今年の電話対応コンクールは56回目の大会です。

テーマは、『気持ちに寄り添い、お客様に満足を』で、今年の問題は、オンラインショップで注文を行ったお客様から、注文内容を変更したいという電話を受付けるが、お客様が希望する商品は納期までに提供できないという設定。お客様にこのことをお伝えするとともに、お客様の希望にかなう商品を提案するために何を・どのように訊きだすのか、その情報に基づき、どの商品を・どのように提案するのか等、会話の様々な展開を想定しながら、お客様に満足いただく対応について考えていただきます。

今年度の電話対応コンクールに、多くの事業所の参加と、多くの社員の皆様のチャレンジをお願いします。

★★★★ 岡山県大会は10月12日に開催します ★★★★★

○県内におけるコンクールの事前研修や地区大会等のスケジュールは下記の表のとおりです。

参加案内は、それぞれの行事毎に、文書によりお知らせします。

○コンクール問題は、ホームページ (<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>) に掲載しています。



	岡山地区協会	倉敷地区協会	津山地区協会
電話対応技能向上 セミナー	6/6(火) 13:00～ 岡山コンベンションセンター	6/20(火)13:00～ アパホテル倉敷駅前	6/23(金)13:00～ 津山鶴山ホテル
地区大会 *電話方式	7/5～7 (3日間)	7/12～13 (2日間)	7/19～20 (2日間)
電話対応ステップ アップ研修	9月13日(水) 9:00～17:00 ピュアリティまきび(飛鳥)		
岡山県大会	10/12(木)9:00～ メルパルク岡山	※全国大会は11/17(金)、新潟市民芸術文化会館 りゅーとぴあ(新潟市)で開催されます。	