

電話対応コンクール事前研修会開催のお知らせ

今年度の電話対応コンクール地区大会にさきがけ、下記のとおり事前研修会を開催いたします。
 日常の自然な電話対応が試される問題ですので、問題をしっかり読み込むことを重点に2日間研修いたします。(1日目は読み込み、2日目は読み込みと対応の流れを作成予定)
 コンクール参加の方はもちろん、日頃の電話対応スキルアップにも役立ちますのでコンクール参加を希望されない方も、ぜひ、ご参加くださいますようご案内いたします。

**お願い：事務局が「お客様の問い合わせ内容を作成する」にあたり、アンケートにご協力願います。
 (アンケートにご協力いただいた事業所名や個人名などは公表いたしません。)**

記

日 時 第1回 令和元年7月10日(水) 10:00～16:30
 第2回 令和元年8月5日(月) 10:00～16:30 (確定)

場 所 第1回 すこやかセンター第2会議室 米沢市西大通1-5-60 (0238) 24-8181
 第2回 すこやかセンター第1会議室 米沢市西大通1-5-60 (0238) 24-8181

受講料 1日間/3,000円 (2日間/6,000円)

支払方法 銀行名 米沢信用金庫本店
 (銀行振込) 口座番号 普通 1160314
 口座名義 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会置賜地区協会 地域担当部長 松岡 隆
 (フリガナ) ヲウイザイダシヨウキョウカエノチホウデンシデンノユザキョウカエイマツオカヲウカイ
 ナイキョウツウフチヨウ マツオカヲカシ

問 題 ユーザ協会本部のホームページを「ユーザ協会」で検索!
 トップページ右側中段の「電話対応コンクール」から、第58回電話対応コンクール
 全国大会の「今年度の問題をダウンロード」「よくある質問Q & A」「審査基準」
 「審査委員に対する依頼文」「模擬対応者に対する依頼文」をお読みください。

申込方法 下記「お申込書」により FAX(023)612-7123へ送付

締 切 日 1回目〆切は7月3日(水)まで、2回目〆切は**先着28名で**7月29日(月)まで

○電話対応コンクール 置賜地区大会日程
 ・日時 令和元年9月17日(火) 11時～16時 ・場所 米沢市市民文化会館

<申込書> 送信先：ユーザ協会事務局 FAX (023)-612-7123

事業所名			
連絡責任者		電話番号	
参加者氏名(フリガナ)	年齢	参加者氏名(フリガナ)	年齢
参加希望日(片方または両方に〇印)		7月10日 / 8月5日	
アンケートのお願い(裏面参照) 問題に設定した内容以外の対応は評価対象外ですが 1) お客様との電話を終話した後 2) 担当者へ電話した後 に何をしますか?		1) 2)	



対応スクリプトを作成する際に、○ _____ 部分に心の風景や感じた気持ちを書いてみましょう

日時	模擬対応者(三鷹課長)	日時	対応者(中野 純 社員)
不明 11月22日 13時以前	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ作成10000枚を注文している。 ・注文した10000枚の納期は12月10日。 ・21日にデザインの修正を依頼。 ・修正原稿が26日に提出される予定。 ・チラシの作成枚数を増やしたい。 ・チラシ設置場所が増え、2000枚追加。 ・追加分の稟議が必要。 ・自分は26日から出張。 ・追加分見積書を25日午前中までに。 ② _____	不明 11月22日 14時以前	中野社員以外が、不在になる。 ① _____
13時	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者(荒川さん)にメールを送る。 ③ _____		
	<ul style="list-style-type: none"> ・13時にメールを送ったが返信がない。 ④ _____		

14時	⑤ _____ ⑦ _____ 2「……………」 ⑨ _____ 4「……………」 ⑪ _____ 6「……………」 ⑬ _____	(電話のベルが鳴る) ⑥ _____ 1「……………」 ⑧ _____ 3「……………」 ⑩ _____ 5「……………」 ⑫ _____ 7「……………」 (終 話) ⑭ _____ 1)何をしますか?
-----	---	---

日時	担当者(荒川さん)	日時	対応者(中野 純 社員)
	8「メッセージをどうぞ」		不在の担当者へ電話をかける。 ⑮ _____ ⑯ _____ 9「……………」 (終 話) ⑰ _____ 2)何をしますか?
	留守録を聞いて ⑱ _____		