

●電話対応コンクール参加予定事業所対象

# 2024年度電話対応コンクール チャレンジセミナー



“企業の顔”と言われる電話対応は、ビジネスパーソンに欠かせない重要スキルです。様々な場面での臨機応変に対応できるスキルが求められます。電話対応コンクールにおいても、現代社会に沿った問題が設定されますが、出場にあたって、選手や指導者の皆さまに何をどのように取り組めばいいのかなどを分かり易く解説いたします。コンクール出場がはじめての方でも安心してご参加いただけます。

令和6年 **5月10日**（金）

日時

①第一部（指導者コース） 9:30～12:00

②第二部（選手コース） 13:30～16:30

※セミナー模様（選手コースのみ）はYouTube限定配信予定です。準備出来次第、支部ホームページにてご案内します。 <https://www.pi.jtua.or.jp/fukuoka/>

会場

オンライン会議室（ Zoom）

※本セミナーはインターネット接続による双方向型のオンラインセミナーです。

対象者

①（指導者コース） コンクール出場事業所の指導者・責任者の皆様

②（選手コース） コンクール出場予定又は出場検討中の皆様

参加料

無料

申込方法

Web申込 ※ユーザ協会福岡支部HP「チャレンジセミナー申込」よりお申込み下さい

※参加方法・テキスト等は受講申込記載のメールアドレスに受付締切後にメールにてご案内します。

申込締切：令和6年 4月30日（火）

主催

（公財）日本電信電話ユーザ協会 6支部共催（福岡、佐賀、長崎、大分、熊本、沖縄）

講師

伊藤 康子 氏

B-コミュニケーション株式会社ビジネスコンサルティング事業本部 チーフインストラクター

区分

① 指導者コース

② 選手コース

時間

9:30～12:00（2.5時間）

13:30～16:30（3時間）

カリキュラム

1. オリエンテーション

2. AIを超える対応を目指して

※コンクール審査基準の解説

3. コンクールの指導

※指導者としての心構え

※選手の育成

4. 今年度の問題を指導する上でのポイント

5. まとめ・質疑応答

1. オリエンテーション

※昨年全国大会優勝 橋本美穂さんよりコンクールでの体験談やコンクールまでの取り組み等を語っていただきます。

2. 電話対応コンクールが目指すもの

3. 今年度の問題について

※問題の取組にあたって

※問題解説


※対応の流れ


4. 対応のスキルアップ（グループディスカッションあり）

5. まとめ・質疑応答

お問合せ先

（公財）日本電信電話ユーザ協会 福岡支部事務局

 (0120)20-6660

 (092)410-4151

 [uafukuoka@jtua.or.jp](mailto:uafukuoka@jtua.or.jp)