

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
札幌地区協会 会長 岩田 圭剛

「電話対応コンクールチャレンジセミナー」開催のご案内

拝啓 会員の皆様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。
平成 31 年度「電話対応コンクールチャレンジセミナー」を次の通り開催致します。今年度も「選手コース」と「指導者コース」の 2 コースを実施致します。
多数ご参加下さいますようご案内申し上げます。

敬具

記

- 開催日時 平成 31 年 4 月 19 日 (金) 9:30~16:00
- 開催場所 札幌市教育文化会館 4 階 「講堂」
札幌市中央区北 1 条西 13 丁目 (地下鉄西 11 丁目駅 1 番出口から 徒歩 5 分)
- 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
- 講習内容 詳細は【別紙 1】を参照願います。
〈選手コース〉 ・今年度の問題の狙い ・問題を考える上でのポイント ・練習のステップ 等
〈指導者コース〉 ・今年度の問題の狙い ・会話力を高めるポイント ・練習プランの立て方 等
- 講習時間 選手コース 9:30~12:00 指導者コース 13:30~16:00
- 申込締切 平成 31 年 4 月 5 日 (金) 各コース共、先着 100 名様までとさせていただきます。
- 申込方法 【別紙 2】の参加申込書に必要事項を記入の上、下記の FAX 番号に送付願います。
当日は、無断欠席の無いように、事前に事務局へご連絡願います。
- 受講料 2,000 円 (税込) /1 名 (銀行振込の場合は 4 月 10 日 (水) までに入金願います)
※ 選手コース・指導者コース 両コース受講の方は 4,000 円 (税込)
- 携行品 筆記用具・ノートを持参してご参加下さい。
- その他 平成 31 年度 電話対応コンクールスケジュール (予定) は、【別紙 2】を参照

■ (お問合せ先&お申込み先)

(公財)日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会 【担当:戸来・重信】
FAX:011-280-2947 TEL:011-212-5023

【別紙1】 平成31年度電話対応コンクールチャレンジセミナー カリキュラム

研修目的 : コンクールの問題を考える上でのポイントを学ぶ
 コンクールに向けてのトレーニング方法を習得する

日 程 : 平成31年4月19日(金) 午前 選手コース・午後 指導者コース (各2.5時間)

<選手コース>

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
25分	3. 対応のスキルアップ (練習のステップ) ・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

<指導者コース>

時間	項目	内容
15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 ・コンクールの審査基準の解説 ・目指す対応のイメージを確立する
30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 ・コンクール参加へのモチベーション 2. コンクールの指導 (選手の育成にあたって) ・指導者がすること、選手がすること ・指導のステップ 準備～トレーニング～コンクール本番 ※対応台本を作らない理由	・参加にあたっての準備・指導者としての心構え、コンクールに向けた練習プランの立て方などを学ぶ
90分	3. 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	・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
15分	まとめ・質疑応答	

平成31年度 電話対応コンクールスケジュール (予定)

凡例 案内: △ 締切: ▲ 実施: ◎ 結果通知: □

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
チャレンジ セミナー	▲ 5 ◎ 19							
事前 講習会	△ 上旬 ▲ 26	◎ 14						
録音 審査		△ 中旬	▲ 中旬	◎ 28. 1-5	□ 上旬			
札幌地区 会場審査					△ 上旬	◎ 6		
パワーアップ 研修						△ 6 ◎ 11. 12		
北海道 大会						△ 6 ◎ 27		
全国大会							△ 上旬 ▲ 中旬	◎ 22

【 別 紙 2】

【 電話対応コンクールチャレンジセミナー参加申込書 】

- ◆ 開催日時 平成31年4月19日(金)
選手コース：9：30～12：00 指導者コース：13：30～16：00
- ◆ 受付開始 平成31年4月19日(金) 選手コース：9：00～ 、指導者コース：13：00～
- ◆ 開催場所 札幌教育文化会館 4階「講堂」(札幌市中央区北1条西13丁目)

1. 受講者申込み記入欄 (支払方法・参加コース・性別に○を付けてください)

会員番号 _____ 会社名 _____ 支払方法 ①振込 ②当日現金持参	連絡責任者名： フリガナ () 氏 名： _____ (男・女) 所属部署： _____ 連絡電話番号： _____ 連絡FAX番号： _____
受講者 ① 参加コース(選手・指導者) フリガナ () 氏 名： _____ (男・女) 所属部署： _____	受講者 ② 参加コース(選手・指導者) フリガナ () 氏 名： _____ (男・女) 所属部署： _____
受講者 ③ 参加コース(選手・指導者) フリガナ () 氏 名： _____ (男・女) 所属部署： _____	受講者 ④ 参加コース(選手・指導者) フリガナ () 氏 名： _____ (男・女) 所属部署： _____
受講者 ⑤ 参加コース(選手・指導者) フリガナ () 氏 名： _____ (男・女) 所属部署： _____	受講者 ⑥ 参加コース(選手・指導者) フリガナ () 氏 名： _____ (男・女) 所属部署： _____

※ 申し込みいただいた個人情報は、本セミナーの受付・運営に限り利用する事とし、厳重に管理します。

2. 受講料振込先

振込口座 北海道銀行 本店営業部 普通 口座番号 (1383782)

振込口座 北洋銀行 本店営業部 普通 口座番号 (1256922)

- 3. 予約の取消し等 開催日の3営業日前までの取消しは有効です。(4月16日まで受け)
※ 4月17日以降の取消しは受講料を頂きます。(受講者変更は受けません)

4. 締切日・連絡先 平成31年4月5日(金)まで FAX 011-280-2947