

各位

(公財) 日本電信電話ユーザ協会
千歳恵庭地区協会
会長 瀧澤 順久

「電話対応コンクールチャレンジセミナーライブ中継」のご案内について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃よりユーザ協会事業活動につきまして、格別のご理解とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、ユーザ協会では下記のとおり、「電話対応コンクールチャレンジセミナー」を開催致します。本セミナーは、電話対応コンクールへ参加を予定されている皆様へコンクールの問題のポイント等をいち早く解説するセミナーです。当日は、札幌の会場からライブ中継により自席の PC で視聴して頂きます。講師の方は、全国大会で上位入賞者を多数指導されている講師ですので時節柄、大変お忙しいことと存じますが、多数お申込みくださいますようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 開催日時 平成 31 年 4 月 19 日 (金) 9 : 30~12 : 00
2. 配信先 URL <http://www.jtua-hk.org/> (公財) 日本電信電話ユーザ協会北海道支部 HP
別途、視聴用の「ログイン ID」「パスワード」を送付致します。
3. 視聴 NW 条件
 - ・ 御社ネットワーク環境で、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会のホームページ (<http://www.jtua-hk.org>) が閲覧できること。
 - ・ 「YouTube ライブ」を使用した配信のため、御社ネットワーク環境で、YouTube サイトが閲覧できること。
4. 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 氏
5. カリキュラム 別紙 1 を参照願います。
6. 申込期限 平成 31 年 4 月 8 日 (月)
7. 受講料 2,000 円 (税込) /1 名
8. 申込方法 別紙 1 「申込書」を FAX にて 4 月 8 日 (月) まで送付願います。
また、受講料につきましては、4 月 19 日 (金) までに振込願います。
振込口座： 北洋銀行 千歳中央支店
口座番号： (普通) 0571923
口座名義： 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 千歳恵庭地区協会
ザイ) ニホンデンソウデンソウユーザキョウカイ チセエリチキョウカイ

【お問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 北海道事業推進部 事務局 (戸来・高木・重信)

FAX :011-280-2947 フリーダイヤル:0120-20-6660

【別紙1】

申込書

(送付先 FAX :011-280-2947)

事業所名等	
連絡責任者 (連絡電話番号)	
所属・役職等	
申込氏名 (複数名記入可)	フリガナ ・ _____ (男・女) フリガナ ・ _____ (男・女) フリガナ ・ _____ (男・女)

申込頂きました個人情報、本セミナーの運営に限り利用することとし、厳重に管理します。

「電話対応コンクールチャレンジセミナー カリキュラム」

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
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

* カリキュラムの内容が一部変更となる場合がございますがご了承願います。