

京都

支部ニュース

【発行】(公財)日本電信電話ユーザ協会 京都支部
発行責任者 塩見 和夫

〒604-8172

京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604

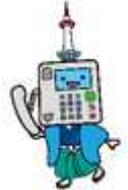
NTT西日本京都支店ビル1F

TEL 075-251-1231 FAX 075-251-1507

URL <http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>

E-mail jtua-kyoto@kyoto.jtua.or.jp

「電話対応コンクール 事前対策セミナー等」のご案内



「電話対応コンクール事前対策セミナー等」を下記により開催いたします。

今年開催される全国電話対応コンクールに出場を予定されている方及び各事業所様のご担当者様等を対象に、コンクール問題の傾向及び対策・心構え等について解説をしていただきます。

出場予定の方は、是非ご参加いただきますようご案内申し上げます。

	京都協会	北京都協会	
開催日時	6月3日(金) 10:00～ 17:30予定 受付:9:30～	6月24日(金) 13:00～ 17:00予定 受付:12:30～	6月27日(月) 13:00～ 17:00予定 受付:12:30～
開催場所	京都J A会館501会議室 京都市南区 東九条西山王町1	NTT福知山本館ビル1F 福知山市天田犬丸217-1 *竹下病院様向い	宮津商工会議所 3F会議室 宮津市鶴賀2054-1
定員	先着100名程度	先着30名程度	先着30名程度
講師	玉本美砂子 先生 (株)JBMコンサルタント 代表取締役社長	吉見さつき 先生 mm. ユアーズ 代表	
費用	無 料		
申込方法	京都支部ホームページをご確認のうえ、 <u>申込みフォーム又はFAX</u> でお申込ください http://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/		
申込期限	5月25日(水)	6月14日(火)	6月17日(金)

<注> 1. コンクール問題は、日本電信電話ユーザ協会ホームページ (<http://www.jtua.or.jp/>) を参照願います。

2. 対応スクリプトの作成ができる場合は、事前に作成のうえ当日持参願います。

3. 北京都協会の2会場では、セミナー前半に「電話対応スキルアップ研修」を予定しています。

電話対応

コンクール

スケジュール

- 一次予選 (京都協会) : 平成28年7月 4日(月)～7月13日(水)
- (北京都協会) : 平成28年7月19日(火)～7月21日(木)
- 二次予選 (京都協会) : 平成28年9月 6日(火)【京都テルサ】
- (北京都協会) : 平成28年9月13日(火)【NTT福知山本館ビル】
- 京都府大会 : 平成28年10月18日(火)【ハートピア京都】
- 全国大会 : 平成28年11月18日(金)【大阪市NHKホール】



★一次予選の申込受付は5月下旬から行う予定です。詳細は京都支部ホームページ又は京都支部ニュース第9号(6月1日発行予定)をご覧ください。

電話応対技能検定(もしもし検定) 2級受験講座のご案内



区分	日時	内容
講習 (3日間) <small>事情により変更が生じる場合がございます。 (受付時間 9:15~)</small>	平成28年 5月18日(水) 9:30~17:00(6時間30分)	○電話応対の基本 ○伝え方、聴き方の基本 ○日本語の特徴 ○電話応対のメディエーションの基礎 ○電話応対のアサーションの基礎 ○電話応対のカウンセリング・コーチングの基礎 ○個人情報保護法(対応者事例によるグループワーク) 【合計3日間15時間】
	平成28年 5月25日(水) 9:30~17:00(6時間30分)	
	平成28年 6月1日(水) 9:30~11:30(2時間)	
試験 <small>実技試験が後日となる場合がございます。その場合事前にご連絡します。</small>	平成28年 6月1日(水) 【筆記試験】13:00~14:00 (60分間:四肢択一マークシート問題20問+記述問題1問) 【実技試験】14:30~ (1人5分程度<試験部分は3分間:ロールプレイ>で受験番号順に行う) ※合否結果は後日郵送(試験後約1ヶ月程)にて受験者宛に送ります。 ※希望される合格者の方には、認定証か認定カードのいずれかもしくは両方を発行いたしますが、別途認定証3,000円(税別)・認定カード5,000円(税別)が必要です。 ※合格ラインは筆記試験・実技試験それぞれ100点満点の70点以上。	

◆費用

一般価格 **39,000円(税別)** 検定料：**6,000円(税別)**
 会員価格 **33,000円(税別)** 検定料：**6,000円(税別)**

◆支払方法

後日請求書を送付いたします。期限までにお振込み願います。

◆定員

10名(先着順) 最小開講人数2名。

◆会場

京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604 NTT西日本京都支店ビル内
 地下鉄「烏丸御池」5番出口出て後方5m
 ※会場内での食事はご遠慮願います。

◆受講対象

電話応対技能検定3級を既に取得されている方。

◆講師

(公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師(電話応対技能検定指導者級資格取得者)

◆申込期限

平成28年5月11日(水)までに、お申込下さい。お申込方法はホームページにてご確認ください。

◆その他

- 再受験の方は、試験当日の講習(午前)を受講することができますので、ご相談ください。
※受講料：一般価格5,200円(税別) 会員価格4,400円(税別)
- 3年以上の実務経験がある方が2級から受験(とび級)される場合は、3級の必須科目を受講していただく必要があります。 受講料が必要ですので、お問い合わせ願います。

お知らせ

今後の各事業の開催案内については、ホームページへの掲載及び支部ニュースを通じお知らせいたしますので、ご確認のうえお申込・ご参加いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

○電話応対診断<平成28年6月下旬~7月中旬実施予定>

京都独自問題により、事業所様の電話応対レベルを診断しフィードバック・指導。

○アンガーマネジメント&クレーム応対研修<平成28年7月下旬実施予定>

お客様等の心理状態を理解し適切なクレーム応対・話し方・言葉使い等を指導。

○電話応対技能検定(もしもし検定)<講座・試験開催日は、ホームページをご覧ください>

各級の開催に関する詳細は、その都度ホームページ・支部ニュースにてお知らせいたします。