

電話対応リーダー育成研修『実践編』のご案内

本研修の「基礎編」を受講され、さらにレベルアップを希望される方、必見！



電話対応の評価スキル（モニタリング）と、指導スキル（フィードバック）の更なるレベルアップを希望される電話対応の指導・育成にあたっては、社内リーダー、コールセンターSV・管理者等の皆様を対象に、演習を通して、より効果的な電話対応の指導方法や指導者としてのコミュニケーション力を養う研修を開催致します。
多数の皆様のご参加をお待ち申し上げます。

電話対応リーダー育成研修『基礎編』 [終日×2日]

電話対応の指導者としての役割・心構え、電話対応の評価(モニタリング)スキルと指導(フィードバック)スキルの基礎を学ぶ研修です。

今回のご案内

電話対応リーダー育成研修『実践編』

モニタリング、カリブレーション、フィードバック等の実習や職場での指導時の課題・成果の意見交換を通じた実践力を高める研修です。

※『基礎編』（下期/次回は2025年1月開催予定）と『実践編』（上期）は、概ね半年サイクルで交互に開催しておりますので、育成スケジュールに合わせて計画的な受講をお勧め致します。なお、どちらか一方のみの受講や実践編が先の受講もOKです。

研修の概要

区分	内容
カリキュラム	1.これからのビジネス電話対応 ①コミュニケーター、オペレーターに求められるスキル ②マニュアル・スクリプトに頼らない対応の実践 ③対応のプロットを考える ④指導者の役割・指導者として身に着けておくこと ※グループワーク ⑤指導の場面での自分の課題 2.モニタリングの実践 ①モニタリングの効果・目的 ②モニタリングとカリブレーション ③評価項目と評価レベル ※グループワーク ④モデル音声を聴き、項目ごとの評価⇒カリブレーションの実習 3.フィードバック指導の実践 ①ケーススタディ こんなときどうする ※グループワーク ②指導の場面で困ったこと・うまくできたこと 4.質疑応答 個別のアドバイスを含む質疑応答
講師	伊藤 康子 氏 (B-コミュニケーション株式会社)
開催日時	2024年5月16日(木) 10:00~16:00
開催方法	Web会議システム「Zoom」によるオンライン研修 ※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。
募集予定人員	40名（先着順、定員になり次第申込締め切ります）
受講料	ユーザ協会会員：8,800円/人、非会員：12,100円/人(いずれも税込) ※申込にあたり、会員かどうか不明な場合はお問合せください。
申し込み方法	2024年5月9日(木)までにユーザ協会東京支部ホームページの申込フォーム又はQRコードよりお申込みください。 東京支部ホームページ⇒ https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/
支払方法	申込後、連絡責任者様へメールで振込先等ご連絡致しますので、ご確認ください。



伊藤 康子 氏

〔注意事項〕以下、予めご了承ください。

- ・受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。
- ・本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
- ・Zoomでの受講にあたって生じたいかなる問題や損害・費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。
- ・受講当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局:吉野・石川

TEL 03-6275-0831 E-mail:utshinju@jtua.or.jp

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話対応教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。

本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。

入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会



プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。