



かわら版

～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報を旬に提供” ～ H 27年 9月号 毎月発行

発行:(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部事務局 Tel:022-214-7011 Fax:022-214-7012
情報満載のホームページ [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)



ビジネスマナー・フォローアップ研修 電話対応サービスリーダー養成研修 新たな項目を追加して開催します!

今年4月、5月に開催した「新入社員研修」。スピーチトレーニングやクレーム対応(初級)、各自の目標設定など新たな内容を加え、2日間のコースで開催しました。おかげさまで、100名以上の参加申込をいただき、好評のうちに終了いたしました。

さて、今年下期に計画している「ビジネスマナー・フォローアップ研修」「電話対応サービスリーダー養成研修」も、クレーム対応やコーチング、今後の目標設定など、新たな内容を加え10月下旬～11月に1日コースで開催を予定しております。詳しい内容は、かわら版10月号でお知らせすると共に参加募集を開始いたします。是非、ご参加ください。

●ビジネスマナー・フォローアップ研修

- 1.仕事の原点に立ち戻る
- 2.電話対応マナー基本の振り返り～応用
- 3.クレーム対応(中級)
- 4.コーチング(初級)
- 5.今後の目標設定(～3ヶ月 ～半年 ～1年)

※受講者が記入した目標設定シートを、後日、事務局から、連絡責任者様へ写しをお送りいたします。



新たに追加します

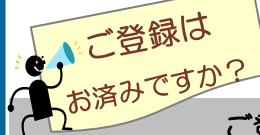
●電話対応サービスリーダー養成研修

- 1.リーダーの立場と役割
- 2.電話対応スキルの問題把握～改善
- 3.クレーム対応(上級)
- 4.コーチング
- 5.今後の目標設定(～3ヶ月 ～半年 ～1年)

※受講者が記入した目標設定シートを、後日、事務局から、連絡責任者様へ写しをお送りいたします。



新たに追加します



ご登録はお済みですか?

「ゆ～協メルマガ」
毎月2回発行のメールマガジン

ICT・ビジネス、電話対応教育に関する情報
話題、各種催し物のご案内をタイムリーに
お届けするメールマガジン

登録は
無料です!

どなたでも自由にご登録いただけます

ご登録は、ユーザ協会本部HP下部の「メールマガジン登録」ボタンから
https://www.jtua.or.jp/mail_entry/

電話応対教育の一環として

電話応対コンクールを傍聴してみませんか！

入場無料、申込みも不要です。当日会場へお越しください。

電話応対コンクールは、正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、CS(顧客満足)向上を目指した電話応対の技能を競い合います。日頃の電話応対教育・研修の集大成としてその成果を競い、各企業の電話応対とトーク技術のレベルアップを図る目的で実施しています。

地区大会、県大会いずれも、参加事業所に限らず、どなたでも自由に見学していただく事ができます。日頃の電話応対を振り返る機会として、また、社内の電話応対教育の一環として、コンクールを傍聴してみませんか。

■電話応対コンクール地区大会

地区大会	開催日	時間(予定)	会場
石巻地区大会 気仙沼地区大会(※合同開催)	8月25日(火)	13:30~17:00	ホテル観洋(南三陸)
仙台広域地区大会	8月28日(金)	10:00~17:00	仙台市戦災復興記念館
仙南地区大会	9月8日(火)	13:30~17:00	大河原町商工会
古川広域地区大会	9月9日(水)	13:30~17:00	古川商工会議所

★各地区大会の入賞者は、宮城支部ホームページでお知らせいたします。

電話応対コンクール宮城県大会のお知らせ

全国大会へ出場する
宮城県代表が
決定します！

電話応対コンクール各地区大会で入賞された皆様が
宮城県大会に出場いたします。

- 日時：10月21日(水)
13:00~(予定)
- 会場：仙台市戦災復興記念館 記念ホール
(仙台市青葉区大町二丁目12番1号 TEL.022-263-6931)



★★今年度の全国大会開催地は「群馬県前橋市」です。



第54回 電話応対コンクール全国大会
第19回 企業電話応対コンテスト成績発表会

- 日程：平成27年11月27日(金)
- 会場：ベイシア文化ホール

(群馬県前橋市日吉町1-10-1 TEL:027-232-1111)



【お申込み・お問合せ】 (公財) 日本電信電話ユーザ協会宮城支部 事務局

☆宮城支部ホームページURL <http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/>

メールでのご意見・ご質問は上記URLの『お問い合わせ』からお願いいたします。



(通話料無料) 0800-800-7011

TEL (022)214-7011

FAX (022)214-7012