

# 2020年度 電話対応コンクール 上越ブロック大会

## - 出場者募集と事前勉強会のご案内 -

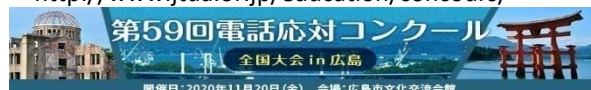
テーマ：「“聴く力”と“察する力”で通じ合える説明を」

- 今年度の問題のポイント
- ① お客様の問い合わせ内容の真意を探る。
  - ② お客様に正しく理解していただけるように説明する。
  - ③ お客様のために何ができるかを考える。

オンラインショップでご注文いただいたお客様から、取引内容に関するお問い合わせの電話を受付けます。取引内容と自分が思っていた内容に違いがあるとのことです。実はそれはお客様の思い違いに端を発しているのですが、あなたはお客様の話をよく聞き、電話をかけてきた趣旨を把握した上で取引内容について、お客様の捉え方に思い違いがあることに気づいていただけるよう説明してください。電話をかけてきた時に不満を感じていたお客様が電話を切った時には満足いただけるような対応を目指してコンクール問題に取り組んでください。電話対応コンクール問題へのチャレンジを通じて、お客様と円滑にコミュニケーションする力に磨きをかけスキル習得に役立ててください。

### コンクール問題

- ユーザ協会ホームページをご覧ください。  
<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>



- テレコムフォーラム4月号巻末に掲載

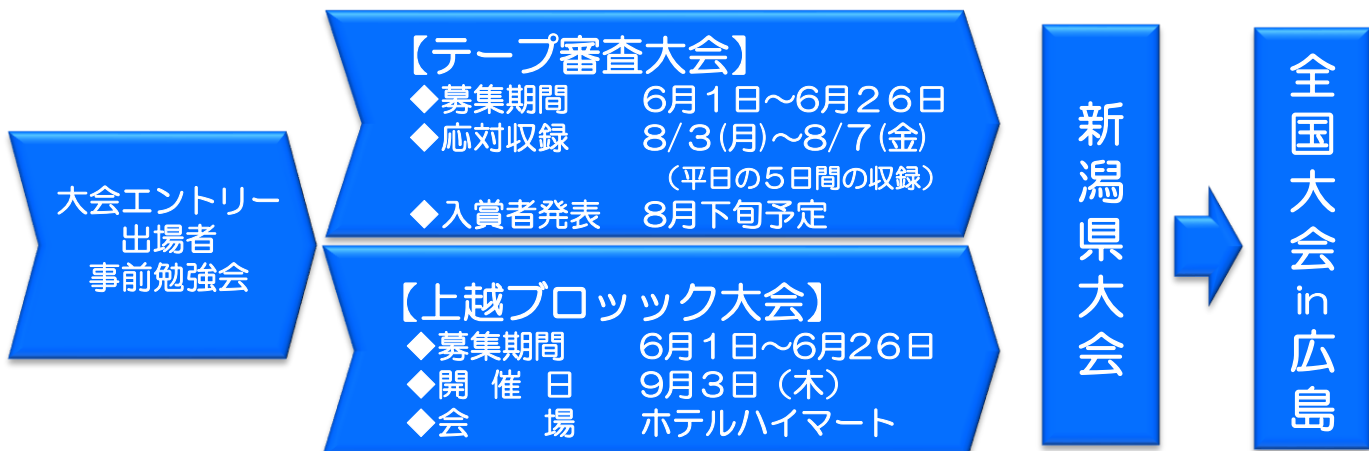
### 競技方法

設定された場面にに基づき、電話対応をしながら、営業マインドも試される「2020年度電話対応コンクール問題」に取り組み、電話対応サービスの技術と品質を競い合います。今年度の問題資料はホームページに掲載されております。

### コンクールの概要

開催日	9月3日(木)
会場	ホテルハイマート(上越市中央1丁目-2-3)
参加費	会員:無料 一般:3,300円/1名
募集数	50名
募集期間	6月1日(月)~6月26日(金) ※定員になり次第締め切ります
申込方法	裏面の「申込書」に必要事項を記入後FAXでお申込み下さい。出場者事前勉強会の申込みについても、コンクール参加申込と同時に申込み下さい。

### 電話対応コンクールの今後の流れ ~全国大会までの道のり~



# 電話対応コンクール出場者事前勉強会 開催日時

開催日	会場	時間	定員
7月 6日(月)	ワークパル上越 (上越市下門前477) TEL/025-545-5111	13:00~17:00 (※受付開始 12:30~)	各日定員20名 ※定員を超えた場合は調整をさせていただきます。 場合があります。
7月 8日(水)			
7月20日(月)			

## コンクール出場者事前勉強会の内容

注意) 効果的な勉強会受講のために、できる範囲で自分の対応スクリプトを作成し、研修に臨んでください。

1) 今年度の問題について	今年度の問題について検証し、対応ポイントを理解する。
2) スクリプト作成のポイント	スクリプト作成のポイントを学び、スクリプトを作る際のコツを知る。今年度の題材の模擬テープを聴き、スクリプトの流れを掴む。
3) 好印象を残す言葉選びと音声表現	コンクールに向けた言葉遣いと音声表現のブラッシュアップのための実践トレーニングを行う。第一声のトレーニング~録音した自分の声を聴く~
4) 対応スクリプト作成とアドバイス	作成したスクリプトをもとに疑問点等について意見交換するとともに、講師よりアドバイスを行う。
5) その他	ブロック大会およびテープ審査大会における注意事項の確認。自主練習の方法と有料個人レッスンの案内。

## 電話対応コンクール『上越ブロック大会』参加申込書

事業所名	( <input type="checkbox"/> 一般 ・ <input type="checkbox"/> 会員 )		
所在地	〒		
連絡責任者	氏名	役職	所属
電話番号		FAX番号	

出場者名	出場者事前勉強会希望日
ふりがな	※希望日を選択してください <input type="checkbox"/> 7月6日(月) <input type="checkbox"/> 7月 8日(水) <input type="checkbox"/> 7月20日(月)
ふりがな	※希望日を選択してください <input type="checkbox"/> 7月6日(月) <input type="checkbox"/> 7月 8日(水) <input type="checkbox"/> 7月20日(月)
ふりがな	※希望日を選択してください <input type="checkbox"/> 7月6日(月) <input type="checkbox"/> 7月 8日(水) <input type="checkbox"/> 7月20日(月)

■必要事項をご記入の上、下記のFAX番号へ送信して下さい。事前勉強会はお一人様につき1回無料で参加できます。ご希望日に「レ印」を記入願います。

<新型コロナウイルス感染症防止についてのお願い等>

- 事前研修会参加時のお願い
  - 研修時には、マスクのご準備・着用をお願いいたします。
  - 体調が悪い場合等については、参加をご遠慮くださいますようお願いいたします。
- コンクール・研修の運営について
  - 新型コロナウイルス感染状況等に変化が生じた場合は、開催方法・時期等を変更する場合があります。
  - 着席方法・運営方法等について、感染防止に努めた配慮を実施してまいります。

## 送信先FAX 0120-916-850