2021年度「第1回企業電話応対診断」のご案内



企業において、お客様との重要な接点となる 電話応対。技術や商品による他社との差異化が難しくなったり、 新型ウィルスにより環境が変化した今だからこそ、 電話応対教育の重要性が高まっています。 ぜひご活用ください。

日頃の電話応対を専門家が診断し、改善方法を的確にアドバイスいたします。 後日、診断結果とアドバイスを記載した「診断票」と「電話応対内容録音CD」をお届けします。 事業所に居ながらにして電話応対診断ができる「企業電話応対診断」に是非ご参加ください。 なお、昨年度までは年3回実施しておりましたが、今年度より年2回(6月・1月)実施予定です。

	企業電話応対診断 実施内容		
模 擬〕一ル 実施日時	【月 日】2021年6月7日(月)~11日(金) 【時 間】10:00~16:00 ※診断会社から抜き打ちで1回模擬コールします。 ※日時及び担当者の指定はできません。		
実施方法	上記の日程で、架空の会社名・氏名を使用し、模擬コールします。その電話 応対の内容を収録し診断します。 その際に模擬コールである旨は通知しません。 ※録音状況により、予告なしに数回再コールをする場合があります。		

診斷翱

会員:無料 一般:3,300円

(消費税込)

募集数

(1事業所 1コール)

中越・魚沼ブロック・・10事業所 上越ブロック・・・・ 5事業所

> 申込締切:5月31日(月) 定数になり次第、締め切ります。

申込方法

裏面の「申込書兼カウンセリングシート」に必要 事項を記入し事務局へFAX送信して下さい。

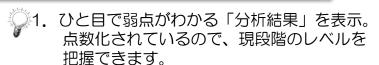
■送信先 FAX: 0120-855-155

■問合先 TEL:0120-916-850

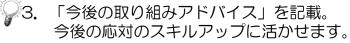
(公財)日本電信電話ユーザ協会 中越・魚沼・上越ブロック事務局

診断チェック項目	評価	配点
 第一声と最初の印象 英級で話している(高ののトーン)・第一声の名乗りは間を取りやすいか。 日があらんと聞いているか、それ名。個人名言が関連取れるか。 	8	10
 基本は対スキル ・専改強、決議器を正しく近っている ・「恐れ入りますが」「失れですが」などを活動に行っている。 	6	10
第章、発音、音響・ロの開け閉めを大きくしている お腹から声を出している	6	10
金融性が使わる話し方金部に合わせて表情差がに話し、相手に安心的を与えている	6	10
③ 医切なベースと「間」 ・相手に合わったスピードで話している。框手の言葉とぶつかっていない ・相径が重なっていない。「仮事や有柱が優切に入っている。	6	10
 可能りな口袋 ・設尾が棒びていない -「です」「ます」で最後まできちんと話している 	6	10
 ニーズの聞き出し、 ・並無約に共資で、お客様の要量を備ぎ出し、標準的な建築ができている。 「ここまでよろしいでしょうか」「〇〇ですね」等、確認の言葉があるか。 	8	10
動かりやすい機関・ ・構造から先に揺っている ・回りくざい言い方をしていない・ ・カタカナッ計を基を辿っ過ぎない・業界日本を使っない・ほい素類がない。	6	10
② 前種な案内 ・相手の設定長く聴き、おき様のニーズを的種 - 肥えている ・物に見って深いませんか、等、相手の不明点、疑問点の登録の言葉があるか	8	10
① 差徴の用象 ・経動の集合が使わる「あっかとう~」「よさしく~」等の言葉がある ・振手に安し使を与えるためにもの者の名前を名乗っている ・「失礼します」と、静かに受講者を置いているか・推手より先に切らない。	8	19
合 計	68	100

電話応対診断書のポイント







※電話応対診断票及び電話応対内容録音CDは 会員事業所連絡責任者様宛てに送付致します。 送付予定は7月中旬予定です。

『企業電話応対診断』申込書兼 カウンセリングシート

【お申込書】

お申込締切日:5月31日(月)

月

申込日

 事業所名
 連絡先電話()

 連絡責任者名
 役職 連絡先FAX()

 ご住所 〒 一

 (事業所休業日>

 土日以外の休業日 無し・有り (曜日)

【カウンセリングシート】

診断のための「カウンセリングシート」です。必要事項を□内へ「レ印」、及び詳細をご記入下さい。

診断先電話番号 ()	診断先 支店名及び部署名		
_			
診断(模擬コール)希望内容についてご記入下さい。	なお、担当者の指名はできません		
□サービスや商品について	※左記について具体的な内容をご記入下さい		
□予約・営業時間等の確認や問合せ			
□道案内			
□その他			
	i		
かかってくる相手	模擬コール実施日時 ※指定はできません		
□取引先 □個人 □その他()	2021年		
	6月7日(月)~11日(金)10:00~16:00		

診断会社から会員事業所様へ予告無しで模擬コールし、その応対模様を録音・診断・アドバイス致します。 原則、実施期間内に架空名で1模擬コールしますが、録音状況により予告無しで再コールする場合があり ます。なお、日時指定及び担当者の指名はできません。

+++ FAX送信先:0120-916-850 +++

お問合わせ先 : (公財)日本電信電話ユーザ協会 中越・魚沼・上越ブロック事務局 TEL0120-855-155