

# Web動画による2021電話対応コンクール チャレンジセミナーのお知らせ



**2021年度電話対応コンクールチャレンジセミナーは、新型コロナウイルスの状況等を踏まえ、Web動画により実施します。5月中旬にユーザ協会新潟支部ホームページで公開しますので、パスワード払出等詳細はホームページをご覧ください。(視聴無料)**

↓ **ひとつでもチェック該当があった方は、ぜひご参加ください！** ↓



- ✔ 社内の電話対応等の研修担当をしているが、実践的な効果のある人材育成方法を探している。
- ✔ 電話対応コンクールに興味があるが、内容がわからない。
- ✔ 今は出場する自信がない。
- ✔ 社員を参加させたいが、コンクールの仕組みがわからない。
- ✔ 参加したい(させたい)社員がいるが、仕事が忙しくて参加する時間がない。
- ✔ 早く今年の課題の分析方法を知りたい。

## ↓ 電話対応コンクールの特徴 ↓

1. 自社のレベルを客観的に把握できる
2. レベル・モチベーションの向上につながる
3. コンクールへの参加で信用・信頼を高める



## ↓ チャレンジセミナー有効活用のポイント ↓

1. 今年度の電話対応コンクール問題を実体験！電話対応コンクールのメリットを確認する！
2. 電話対応コンクールの出場選手の指導担当者の方が、今年の問題のポイントを早期検証し、今後の指導に活かす！
3. 電話対応コンクールの出場選手の皆さんが、今年の問題のポイントを早期検証し、今後の自己学習に活かす！  
(各大会に出場する選手を対象とした「選手事前勉強会」を受講する際の予習としても活用ができます。)  
※各大会までのスケジュールは新型コロナウイルスの感染状況等を踏まえ、別途お知らせします。

## ■カリキュラム(イメージ)

【約60分】

項目	内容	ねらい
1. 電話対応コンクールとは？	*電話対応コンクールとは？ *参加のメリットとスケジュール *コンクールの概要を説明 *2020年度：全国大会の競技を放映(音声のみ)	コンクールの概要と参加のメリットを知る
2. 2021年度の問題について	*問題の設定 ～テーマ・状況設定～ *問題のねらいと対応のポイント	今回の問題を検証し対応ポイントを理解する
3. 対応の流れを考える際のポイント	*対応スクリプト(対応原稿)の作り方 ⇒例題を参考に、対応スクリプト作成のコツを学ぶ *今年の題材で対応スクリプトを作る際の注意点	対応スクリプト作成の基本ポイントを学ぶ
4. これだけはおさえたい電話対応の基本	*電話対応で気を付けたい言葉遣いと声の出し方 *言葉遣い練習問題 *声の出し方と発声練習の仕方	よくある日本語の間違いや陥りやすい話し方などのポイントを理解する 発声方法のトレーニング
5. 対応スクリプトを作る！	*コンクール問題の対応の流れを考え、対応スクリプトを作成する	実際に対応スクリプトを作る
6. コンクールエントリーについて	*各大会開催までの今後のスケジュール(予定) *有料レッスンのご案内	自己学習スケジュールの準備をする