

# 2020年度 電話応対コンクール スケジュール決定!!



今年の電話応対コンクールは59回目の大会です。

テーマは、「“聴く力”と“察する力”で 通じ合える説明を」。今年度のコンクール問題は、オンラインショップでご注文いただいたお客様から、取引内容に関する問い合わせの電話を受け付けます。取引内容と自分が思っていた内容に違いがあると言われていきます。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、お客様の話をよく聴き、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をするものです。更には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応対を目指していただきます。今回のテーマに取り組まれることで、皆様の日常の電話応対にお役立ていただくことを期待しております。

今年度の電話応対コンクールにぜひ多くの事業所様のご参加と、多くの社員の皆様のチャレンジをよろしく願います！

★★★ 岡山県大会は10月13日に開催します ★★★



○県内におけるコンクールの事前研修や地区大会等のスケジュールは下記の表のとおりです。

参加案内は、それぞれの行事毎に、文書及びホームページによりお知らせします。

○コンクール問題は、ホームページ (<http://www.jtua.or.jp/education/concours/>) に掲載しています。

	岡山地区協会	倉敷地区協会	津山地区協会
電話応対技能 向上セミナー	6/4(木) 13:00～ ピュアリティまきび	6/10(水)13:00～ 倉敷ステーションホテル	6/12(金)13:00～ 津山鶴山ホテル
地区大会 * 電話方式	7/3・6・7 (3日間)	7/9・10・13 (3日間)	7/16～17 (2日間)
電話応対ステップ アップ研修	9/9 (水) 9:00～ ピュアリティまきび		
岡山県大会	10/13(火)9:00～ メルパルク岡山	※全国大会は11/20 (金)、広島市文化交流会館 (広島市) で開催されます。	