

電話対応指導者養成研修(2日間コース)

電話対応指導者を狙っている方々を対象に、①指導者として身に着けておきたい電話対応のスキル・心構え。②指導する場面で必要な「聴く力」「話す力」。③インストラクション、個別指導における効果的指導方法。etc.のノウハウ習得を目的に2日間コースで開催します。この機会に是非ともご参加ください。

日時	<ul style="list-style-type: none"> ■第1日：令和6年 <u>5月23日</u> (木) ・10:00～17:00(6時間) ■第2日：令和6年 <u>5月29日</u> (水) ・10:00～17:00(6時間)
会場	オンライン会議室(Teams) <small>※本セミナーはインターネット接続による双方向型のオンラインセミナーです。</small>
対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応インストラクターを目指す方 ・社内リーダー、コールセンターSV、管理者の方
受講料	5,500円(税込)/会員、11,000円(税込)/一般 <small>[支払方法]別途請求書を送付致しますので、請求書記載の銀行口座へお振込下さい。</small>
申込方法	Web申込 ※下記ホームページ掲載の「電話対応指導者養成研修申込」よりお申込み下さい ◆ユーザ協会沖縄支部HP https://www.pi.jtua.or.jp/okinawa/ <small>※研修は2日間コースセットになります。1日のみの受講は出来ませんのでご注意ください。 <small>※オンライン接続先URL・接続方法・テキスト等は受講申込記載のメールアドレスに送信します。</small> 申込締切:令和6年 <u>5月17日</u>(金) </small>
主催	(公財)日本電信電話ユーザ協会 福岡支部

講師	伊藤 康子 氏 <small>B-コミュニケーション株式会社ビジネスコンサルティング事業本部 チーフインストラクター</small>
----	------------------------------------------------------------------------------

研修概要	第1日	第2日
カリキュラム	1. 指導者として知っておきたい基本 (1)指導者としての役割と心構え ・指導者としての役割 ・何を教えるか、どう教えるか (2)指導プランの作り方 ・指導の目的、到達目標 ・対象者(受講者)のニーズ ・カリキュラムとレッスンプラン (3)インストラクションの基本 ・対面での指導 ・オンライン等遠隔での指導 ・個別指導 ・ロールプレイングの仕方、させ方 2. 対応の良し悪しを聞き分ける (モニタリングの実践)	3. 対応のフィードバック指導 (1)フィードバックのプラン作り (2)フィードバック指導のポイント ・デモンストレーション ・モデル対応によるケーススタディ (3)フィードバックをしてみよう 4. 電話対応の基本を指導する (1)電話対応の基本的な流れ (2)オープニングからクロージングまでの対応のポイント (3)対応フロー(スクリプト)の使い方 (4)こんな時どうする ◆まとめ 研修の振り返り・質疑応答

お問合せ先	(公財)日本電信電話ユーザ協会 福岡支部事務局 TEL:092(410)4151 ✉ uafukuoka@jtua.or.jp
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------