

2020 電話応対コンクール事前対策セミナー カリキュラム

研修目的:コンクールが目指す「応対のあり方」についての考え方を共有する

コンクール問題のポイントを理解し、コンクールに向けたトレーニング方法を習得する

日 程:令和2年5月12日(火)13:00~16:00 ライブ配信の場合には、途中10分の休憩を入れます。

時間	項目	内容
15分	■オリエンテーション ・「マニュアルを越えた応対」を目指して <電話応対に必要な6つのスキル>	・研修目的説明 ・講師自己紹介 ・コンクールが目指す応対のイメージを確立する
15分	1. 電話応対コンクールについて ・問題発表から全国大会まで ・コンクールに参加することで もたらされるもの	・参加にあたっての準備・心構え
45分	2. 今年度の問題について (1)問題のねらい (2)問題を考える上でのポイント (3)状況設定(応対者の立場と役割) (4)様々なお客様をイメージしよう	・今年度の問題のねらいについて解説 ・問題を考える際のポイントの説明 ・スクリプトに頼らない、臨機応変な応対を実現するためのポイント
休憩 10分		
50分	(5)応対の流れ(オープニングからクロージングまで) ①オープニングと第一印象 ②お客様の話を聴く ③お客様の心情を受け止める 内容を把握する ④気持ちに寄り添いながら 説明をする ⑤クロージング	・応対の各ステップでの注意点 ※応対の流れに沿った実技モデル
35分	3. 応対のスキルアップ(練習のステップ) 4. 指導者のためのアドバイス ・指導のステップ ・対面指導以外の指導方法 ・お客様役のイメージづくり ■まとめ	・コンクールでの学びを、自身の業務に生かすための方法 ・企業内指導者、選手のサポート役への指導方法のアドバイス