

2021年度電話応対コンクール チャレンジセミナーのご案内

今年度のテーマ ～チャンスを活かして、お客様の信頼をつかむ～

電話応対コンクールとは…各企業の社員の電話応対と応対技能のレベルアップを通じて、顧客満足経営の推進を図るための人材育成を目的として毎年実施しています。参加者は、毎年設定される競技問題に取り組み、電話応対サービスの技能を競い合います。

2021年度電話応対コンクールに出場を予定されている方及び各事業所のご担当者様等を対象にコンクール問題の傾向・対策・心構え等について解説させていただきます。皆様のご参加お待ちしております。なお、今年度は、**集合形式とオンライン形式**で2日間開催いたします。

ご都合のよい日程を選択してご参加をお願いいたします。両日の研修内容は同じです。

集合形式日時・場所：2021年5月25日（火）10:00～17:00 ※受付9:50～

大津市ふれあいプラザ 5F 中会議室（滋賀県大津市浜大津4丁目1）

オンライン形式日時：2021年5月26日（水）10:00～17:00 ※zoom接続9:30～

〈 研 修 内 容 〉

午前の部 10:00～12:00

- ・電話応対コンクールの概要
- ・コンクール参加のメリット
- ・今年度の問題解説
- ・本番までの準備と練習方法

午後の部 13:00～17:00

- ・今年度の問題解説（ポイントのみ）
- ・スクリプト作成練習
- ・ロールプレイング練習（グループで実施）
- ・その他

●午前の部は、コンクールに初めて参加される方（参加者・指導者）向けに、コンクール参加のメリットや本番までの準備や練習方法、実施要領等を具体的に分かりやすくご説明します。

初めての方でも、おひとりでも安心してご参加いただけるようにサポートします。

●午後の部は、今年度コンクール問題の解説からスクリプト（台本）作成やロールプレイング等、コンクール出場に向けての対策を行います。

講師：株式会社JBMコンサルタント 代表取締役 玉本 美砂子 氏〈ユーザ協会契約講師〉

定 員：40名 ※先着順定員になり次第締切

参加費：3,300円（税込）/1名・〈滋賀支部会員 無料〉

申込締切：2021年5月18日（火）※受付後、2～3日以内に受付確認メールをお送りします。

申込方法：滋賀支部HP（下記URL）のweb申込フォームよりお申し込みください。

お問合せ先：公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 滋賀支部 TEL：0120-20-6660

《オンラインセミナーご参加の方へ》 ※zoomを利用します。

- ・当日参加のURL及びパスワードは5月21日（金）申込責任者の方へメールでお送りいたします。
- ・参加にあたり、複数名がひとつのパソコンで利用される場合はその旨を記事欄に必ず入力ください。
- ・通信環境、機器（パソコン、スマホ、タブレットなど）は会員様でご用意をお願いいたします。
- ・招待メールの転送や公開はご遠慮ください。
- ・講演内容をPC等に録画・保存することはご遠慮ください。
- ・通信の安定したインターネット環境でご聴講ください。
- ・通信にかかる費用は会員様のご負担となります。