

電話対応コンクール「事前勉強会」のご案内

今年の電話対応コンクールの問題解説から、問題を考える上でのポイントなど分かりやすく説明する「電話対応コンクール 事前勉強会」を下記の通り開催します。
上野・東京東地区コンクールに出場される選手の方、指導者の方は是非ご参加ください。



- 日 時： 平成29年6月22日(木)・23日(金) 13:30～16:30(受付13:10～)
- 会 場： 台東区民会館 8階第5会議室 (都立産業貿易センター台東区民会館併設)
住所：台東区花川戸2-6-5
- 募集人員： 各日80名 先着順で1社につき5名までとします ※定員になり次第締切ります。
- 受講料： 会員は無料 会員以外はお一人：3,240円 ※同業者の方の受講はご遠慮いただいております。
- 講 師： 伊藤 康子 先生 (B-コミュニケーション(株))
- 持ち物： ①今年度のコンクールの問題・筆記用具(全員)
②対応ロールプレイングによるアドバイスも行いますので対応メモ作成の方はご持参ください
- 申込方法： 6月13日(火)までに、以下のいずれかでお申し込みください。
①申込みフォーム <https://business.form-mailer.jp/fms/4e64c22f54673>
②HP：ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報
⇒ 電話対応コンクール ⇒ H29コンクール事前勉強会 ⇒ 上野地区・東京東地区
※受講票は送付いたしませんので、当日会場へお越しください。
- 問合せ先： (公財)日本電信電話ユーザ協会上野・東京東地区協会
TEL03-3740-9401 平日9:00-17:00 担当：星野・大沢

■ 研修内容 (両日とも同会場・同時間・同一カリキュラムです)

項 目	内 容
1. コンクールに参加する意義 (1) 電話対応コンクールが目指す対応 (2) 対応スキルを身に付ける(選手の育成) (3) 間違いやすい言葉遣い	・コンクールの審査基準と「目指すべき対応」のイメージ ・コンクールへの取り組みがもたらす成果 ・社内選考の際のポイント、トレーニングのしかた・させ方など社内で行き届く育成の方法
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 ・お客様に確認すべきこと ・お客様に伝えること (3) トークの流れの考え方 (4) お客様をイメージする ・山下真様の場合 ・その他のお客様	・今年度の問題のねらいについて説明 ・問題を考える際のポイントの説明 ・スプリクトに頼らない「会話力」を高めるためのポイント ・会話のフォロー作成の実際を学ぶ
3. 3分間の対応イメージ ・対応ロールプレイングとアドバイス	・「山下真様」のイメージで対応を行い、アドバイス(20名様)くらい(希望者)
4. まとめ 質疑応答	・対応発表(希望者) ・講師からのワンポイントアドバイス