

# 電話対応研修（中級）

## ～コミュニケーションカスルアップ研修～

（公財）日本電信電話ユーザ協会 港地区協会／東京南地区協会

- 【対象者】
1. 企業の管理者、中堅社員、コールセンタースーパーバイザーの方
  2. 日常の中で、電話対応や対面対応などの場面にあわせたコミュニケーション力を必要としている方
  3. 「もしも検定3級、2級」などで学んだコミュニケーションスキルをブラッシュアップして、指導などの実践に活かしたい方

- 【研修目標】
1. 様々な場面で、お客様と円滑なコミュニケーションを図る為のスキルを学ぶ。
  2. 電話対応の中で、「傾聴力」「説明力」「表現力」を磨き、魅力のある「聴き方」「話し方」を習得する。
  3. コーチングスキルを活用し、チームメンバーや部下のモチベーションをアップするなど、社内指導に活かす手法を習得する。

- 【研修内容】
1. 様々なコミュニケーションツールと電話対応
    - ・対面と非対面コミュニケーションの違い
    - ・社内と社外のコミュニケーション
  2. コミュニケーションスキルの確認と実践
    - ・コミュニケーション力とは何か
    - ・「聴き取り」「訊き出す」ための傾聴力
    - ・わかりやすく伝える為の説明力と表現力
  3. コミュニケーション力を活かした指導スタイル
    - ・カウンセリングとコーチング
    - ・社内指導の実践練習



【開催日時】平成29年6月28日（水）9：30～16：30（受付9：15より）

【会場】きゅりあん 4階 第1特別講習室 TEL 03-5479-4100  
住所 東京都品川区東大井5-18-1（JR大井町駅より徒歩1分）

【募集人員】20名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】ユーザ協会会員（他地区協会含む）：税込6,480円 非会員：税込8,640円  
※振り込みにあたり、会員かどうか、不明な場合はお問い合わせください。

【講師】伊藤 康子 氏（B-コミュニケーション株式会社）

【申込方法】6月23日（金）までに、以下の方法でお申し込みください。

申込みフォーム <https://business.form-mailer.jp/fms/bc0072fa56169>

又は

ホームページ：「ユーザ協会 東京支部」で検索

<http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナーへ

※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。

【支払方法】受講料は事前振込です。

6月27日（火）までに下記口座にお振り込みをお願い致します。

みずほ銀行 新橋支店 普通 4912809 ユーザキョウカイミナトチク

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。

領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます。

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 港地区協会／東京南地区協会

事務局：菊池、秋山 TEL 03-3740-9401

プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。

ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。