

電話対応者育成のための「フィードバック基本研修」(電話対応リーダー向け)

(公財)日本電信電話ユーザ協会 上野地区協会/東京東地区協会

【研修目的】 ~やる気にさせるフィードバック法を学ぶ~

- ・リーダーとしての役割と心構えを理解する
- ・電話対応者を育成するための「フィードバック基本スキル」を学ぶ
- ・具体的なフィードバックスキル、改善方法、モデル掲示スキルを習得する



【日 時】 平成31年2月15日(金) 9:30~16:15 (受付9:15~)

【会 場】 すみだ産業会館 9階 第4会議室 (JR/東京メトロ 錦糸町駅 南口より 徒歩1分)
住所: 墨田区江東橋 3-9-10 丸井錦糸町店 9階 電話: 03-3635-4351

【募集人員】 40名様 ※ 定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員様は、お一人税込6,480円(一般8,640円)

【講師】 藤田 理恵 氏 株式会社ドウファイン

【研修内容】 ◆リーダーとしての役割と心構え

- ・リーダーの役割りとは
- ・人が育つ構造を知る「率先垂範力」と「指導育成力」の重要性
- ・リーダーにとって大切な認識「期待する」こと

◆フィードバックの基本ステップ

- (1)ティーチングとコーチングの違い
- (2)傾聴スキル
- (3)承認スキル
- (4)成長を促すストローク ~ほめる・叱る~

◆ケース別；電話対応の改善処分

- ・滑舌が悪い、開口が足りない
- ・早口で聴き取れない
- ・口癖・話癖が多い

◆フィードバックの応用

- (1)コーチングの概念
- (2)他の指導手法との違い
- (3)タイプ別指導方法を知る

◆フィードバック・サンプル(お手本)の示し方

- (1)指導(フィードバック)の目的とポイント
- (2)指導前の準備
- (3)フィードバックの極意5か条

◆フィードバックプランシートの活用法

- ・プランシートの記入方法
- ・プランシートを活用したポイント演習

【申込方法】 平成31年2月8日(金)までに、FAXまたは以下の方法でお申し込みください。

HP : ユーザ協会東京支部 <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。2月13日(水)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 上野支店 普通 4491793

口座名義 ギャイ)ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ

※ 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】 ユーザ協会上野・東京東地区協会 事務局 星野 電話 03-3740-9401