

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： 2019年6月20日(木)・27日(木) 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1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： 角脇さつき氏 (株)プロフェッショナルアカデミー
- 持ち物： ①「今年度の問題」・「模擬応対者に対する依頼文」を印刷してご持参ください。
(ユーザ協会本部 HP：<http://www.itua.or.jp/>から印刷可能)
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12日(水)までにFAX03-3740-9403、[HP](http://www.pi.itua.or.jp/tokyo/)のいずれかでお申し込みください。
ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>⇒ イベント情報
⇒ 電話対応コンクール⇒【上野・東京東】事前勉強会 ⇒ 申込
※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
- 研修内容 両日とも同会場・同時間・同一カリキュラム。お1人様1回のみ受講とします

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応対 (2) 応対スキルを身に付ける(選手の育成)	・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 ・社内で行う育成の方法
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 (3) トークの流れの考え方 (4) お客様をイメージする ・三鷹真様の場合 ・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 ・スクリプトに頼らない「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分間の応対イメージ ・対応ロールプレイングと個別ワンポイントアドバイス	・「三鷹真様」のイメージで対応ロールプレイングを行い、個別ワンポイントアドバイス (希望者10名様程度)
4. まとめ 質疑応答	

上野・東京東地区協会あて

FAX: 03-3740-9403

2019 電話対応コンクール事前勉強会 参加申込書

会社名 _____

電話番号 _____

申込責任者氏名 _____

FAX番号 _____

参加者氏名	参加希望 ※どちらかに○をして下さい	コンクール出場予定に○		
	20日・27日	地区大会 参加希望	録音審査 参加希望	不出場 指導者
	20日・27日	地区大会 参加希望	録音審査 参加希望	不出場 指導者
	20日・27日	地区大会 参加希望	録音審査 参加希望	不出場 指導者
	20日・27日	地区大会 参加希望	録音審査 参加希望	不出場 指導者
	20日・27日	地区大会 参加希望	録音審査 参加希望	不出場 指導者