

2020年度・電話対応コンクール・チャレンジセミナーのご案内

本セミナーは、今年度出題される「電話対応コンクール問題」のねらいやポイントに焦点を当て、初めてチャレンジする方もコンクールに参加するための準備や心構え等について解りやすく解説致します。
尚、今年度は新型コロナ感染拡大防止の観点から開催方法を従来の集合形式から「オンラインセミナー」に変更し実施することとします。

1. 配信日時及びカリキュラム

	内 容	配信日時
指導者向け	1. コンクールの指導(選手の育成にあたって) (1)指導者としての心構え (2)選手の育成 ※対応台本に頼らない指導方法 教え方の基本 / ポイストレーニングのしかた / 表現力を磨く 語彙を増やす / 指導のステップ / 実務との関連付け 2. 今年度の問題の指導ポイント 問題のねらい / 会話の流れを考えるために 状況設定(対応者の立場と役割) / 様々なお客様をイメージしよう	2020年5月28日(木)
選手向け	1. 電話対応コンクールについて ・問題発表から全国大会まで ・コンクールに参加することで もたらされるもの 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)状況設定(対応者の立場と役割) (4)様々なお客様をイメージしよう (5)対応の流れ ①オープニングと第一印象 ②お客様の話を聴く ③お客様の心情を受け止める 内容を把握する ④気持ちに寄り添いながら説明をする ⑤クロージング 3. 対応のスキルアップ(練習のステップ)	2020年6月4日(木) ※期間中24時間視聴可能

2. 実施方法 オンラインセミナーの映像を職場や自宅等のPC端末やモバイル端末から視聴することができます。配信期間内であれば、都合の良い時にいつでもアクセスして視聴することができます。

3. 視聴環境 動画を視聴するには、最新のバージョンのブラウザ、オペレーティングシステムをご使用下さい。
ブラウザ: Google Chrome、Firefox、MS Edge、Internet Explorer、Safari
オペレーティングシステム: Windows 8.1 以降、Mac OS 10.15 以降

4. 講師 B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子 氏

5. 参加費 無料

6. 参加対象 東京支部エリア内に勤務またはお住まいの方

7. 申込人数 今回は1社あたりの申込人数に制限は設けておりません

8. 申込方法 [申込フォーム](#)よりお申込下さい。

※視聴には「ログインID」「パスワード」が必要です。

申込の際に登録していただく連絡責任者のメールアドレス宛にログインID、パスワード、視聴方法等をご連絡致します。メール未着の場合は事務局までご連絡下さい。

9. 申込締切 2020年5月20日(水)

10. その他 システムの都合上、申込締切後の追加・変更・キャンセルは対応致しかねます。ご了承下さい。

11. 問合せ先 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局
TEL: 03-3740-9401 Email: ut-tokyo@jtua.or.jp

