

電話対応リーダー育成（基本）研修（オンライン講座）

（公財）日本電信電話ユーザ協会 新宿・池袋地区協会

ユーザ協会では、電話対応を指導する立場として必要な電話対応の評価（モニタリング）スキルと、指導（フィードバック）スキル習得を目的とした社内リーダー、コールセンターSV・管理者、電話対応インストラクターを目指す方向けの研修を開催することとしました。

コロナ禍での難しい業務運営を強いられている状況とは存じますが、ウィズコロナ・アフターコロナにおける更なる電話対応品質の向上に向け、多数の方々のご参加をお待ち申し上げます。

【開催日時】	2021年 2月 9日（火）、16日（火） 10:00～16:00（入室 9:45～）	【5時間×2日コース】 （※ログインは9:30から可能）
【開催方法】	WEB 会議システム 「ZOOM」 を使用 ・受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはスマホ・タブレットが必要です。 ※パソコンの場合、web カメラ・マイク・スピーカー（内臓型なら ok）も必要です。 ※スマホ・タブレットの場合、事前にご自身でアプリ（アプリ名：ZOOM Cloud Meetings）のインストールが必要です。 ※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。 ・ログイン用 URL 等を連絡責任者様と各参加者宛に 2月3日（水）までに送付させていただきますので、研修日前に、必ず到着確認をお願い致します。 なお、ログイン用 URL への入室は、各参加者のみとさせていただきますので、連絡責任者様も入室を希望される場合には、参加者としてお申込下さい。 ・その他受講時の留意点は、別途申込受付時にご案内致します。	
【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】	会員の方は所属地区に関係なく 13,200 円/名（一般 15,400 円/名）（2 日間/税込） ※2 日間で電話対応指導基礎スキルを身につけるカリキュラムになっておりますので、2 日間の受講が基本ですが、両日参加できない場合にはご連絡下さい。	
【講師】	伊藤 康子 先生（B-コミュニケーション株式会社）	
【研修目的】	指導者として身に着けておきたい電話対応のスキル・心構えの習得、及び指導する場面に必要な「聴く力」「話す力」の習得	
【研修項目】 1 日目 2/9（火）	◆リーダーとして知っておきたい対応の基本 ①リーダーとしての役割と心構え ・4 つの行動、・何を教えるか、どう教えるか、・指導の目標を立てる ②二次対応（エスカレーション） ◆対応の良し悪しを聞き分ける（モニタリング 実践） ①印象の良さ・期待に応える 2 つの側面から の課題抽出 ②課題解決のためのトレーニング方法	
【研修項目】 2 日目 2/16（木）	◆対応のフィードバック指導 ①フィードバックのプラン作り、②フィードバック指導のポイント デモンストレーション ③フィードバックをしてみよう ◆会話の流れに沿って指導をする ①電話対応の基本的な流れ 対応フローによる会話の組み立て ②オープニングからクロージングまでの 対応のポイント ③「お客様」の設定の仕方とロールプレイング ④インストラクションの基本	
【支払方法】	2月3日（水）までに次の口座へお振込み願います。（振込手数料は御社でご負担願います） ※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。 三菱 UFJ 銀行 新宿支店 普通 0065592 ギャイ コネクト ユーザ 協会の	
【その他】	（1）定員に満たない場合、または、新型コロナウイルス感染症の状況によっては、講座を中止する場合がありますので、予めご了承くださいませようお願い致します。 （2）本講座の録音・録画は禁止とさせていただきます。 （3）1 度の申し込みで 2 名まで登録できますが、3 名以上を希望される場合は複数回の申し込みをお願いします。	

●申込方法：必要事項を記入の上、2月1日（月）までに Web からお申込み願います。

<https://business.form-mailer.jp/fms/75f794e3135797>

●問合せ先：新宿・池袋地区協会 事務局 吉野（03-3740-9401）（当日：090-8855-5997）

◆

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。