

2021年度電話応対コンクールチャレンジセミナー

【オンライン録画配信】のご案内

本セミナーは、今年度出題される「電話応対コンクール問題」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、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から昨年度に引き続き、「オンライン録画配信方式」で実施致します。

1. 配信日時及びカリキュラム

配信日時	コース	内 容 ※内容は変更する場合がございます。
2021年5月18日(火)	指導者コース	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 ※応対台本に頼らない指導方法 教え方の基本 / ボ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(応対者の立場と役割) / 様々なお客様をイメージしよう
2021年5月25日(火) ※期間中24時間視聴可能	選手コース	1. 電話応対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 ・問題に取り組むまえに (1)問題のねらいとポイント (2)状況設定(応対者の立場と役割) (3)様々なお客様をイメージしよう (4)応対の流れ ①オープニングと第一印象 ②お客様の話を聴く ③問い合わせに対する説明・質問の背景を訊き出す ④お客様に合った提案 ⑤クロージング 3. 応対のスキルアップ(練習のステップ)

2. 実施方法 インターネットに接続できる環境があれば、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、選手コース・指導者コースそれぞれ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 Explorer11、Safari
オペレーティングシステム: Windows10、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 東京支部でのコンクール参加を検討されている方、及び指導者

7. 申込人数 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。

申込時に連絡責任者のメールアドレス宛に送られる自動返信メールにて「ログインID」「パスワード」ならびに視聴方法をご連絡致します。

9. 申込締切 **2021年4月23日(金)**

10. その他
・同一ID、PWで複数端末での同時視聴はできません。人数分のIDとPWの取得をお願いします。
・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

