

今すぐ役立つ！リモート時代のオンラインお客様対応基礎研修 (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

コロナによる働き方の変化で、今や当たり前の一つの形となっているオンラインでのお客様対応。この講座では「操作に慣れたいがなかなか練習の機会がない」「オンラインをもっと活用したい」という方のために、オンラインでのお客様対応方法を、実践を交えてお伝えします。ツールの基本から確認し、オンラインならではのコミュニケーションのポイントを学ぶことで、現場ですぐに生かせるスキルが身につきます。皆様のご参加をお待ちしております。

【対 象】

- ・基本的なオンラインツールの使い方や、好印象な伝わるコミュニケーションスキルの習得を目指す方
- ・事前準備から当日までの流れを確認し、安心してお客様対応に臨めるようになりたい方 等

【研修内容】

1. 対面と非対面でのお客様対応の違いを考える
2. オンラインツールの基本操作～ホストになった時に覚えておきたい基本的な操作方法
3. オンラインでのマナーについて～身だしなみ、周辺環境、「画面に映る」を意識する
4. 事前準備を整える～わかりやすい資料の作り方、シナリオ作成、当日考えられるトラブルと対応方法
5. オンラインでのコミュニケーション～話し方の6つのポイント、意外に気になる目線等
6. 画面共有での進め方～基本の操作方法と注意点、画面共有機能を使用したお客様対応のロールプレイング

【開催日時】	2021年 6月 18日 (金) 13:30～16:30 (入室 13:15～) ※ログインは13:00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でご参加ください。 (カリキュラムの都合上、タブレット、スマートフォンでの参加はご遠慮ください。) ※内蔵型のパソコンでない場合は、web カメラ・マイク・スピーカーも必要です。 ※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6月14日(月)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3,300円/名(一般4,400円/名)(税込)
【講師】	田中 映理子 先生 (オフィスKEI 株式会社)
【支払方法】	6月11日(金)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 ギイ コルゲ ソツゲ ソウザ ヲコカ
【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をお願い致します。 (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致します。

●申込方法：必要事項を記入の上、6月11日(金)までに Web からお申込み願います。

<https://business.form-mailer.jp/fms/d71f63a4144022>

●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。