

電話対応者育成のための「フィードバック基本研修」(電話対応リーダー向け) オンライン

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 東京支部

【研修目的】 ~やる気にさせるフィードバック法を学ぶ~

- ・リーダーとしての役割と心構えを理解する
- ・電話対応者を育成するための「フィードバック基本スキル」を学ぶ
- ・具体的なフィードバックスキル、改善方法、モデル提示スキルを習得する

【日 時】 2022年2月15日(火) 9:30~16:30 (9:00より入室可)

【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、もしくはタブレットが必要です。
(スマホでの参加は不可とします。)

※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。

※タブレットの場合、事前にご自身でアプリ(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、その他受講時の留意点等は 連絡責任者様と各参加者宛に2月9日(水)までに送付いたします。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。

【募集人員】 40名様 ※ 定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員様は、お一人税込6,600円(一般8,800円)

【講師】 藤田 理恵 氏 株式会社ドゥファイン

【研修内容】 ◆リーダーとしての役割と心構え

- ・リーダーの役割りとは ・「率先垂範力」と「指導育成力」の重要性
- ・リーダーにとって大切な認識「期待する」こと

◆フィードバックに必要なスキル

- (1) ティーチングとコーチングの使い分け (2) 傾聴スキル (3) 承認スキル
(4) 「ほめる・叱る」成長を促すスキル

◆ケース別；電話対応スキルの改善方法

- ・滑舌が悪い、言葉や話し方が不明確
- ・早口で聴き取れない
- ・口癖・話癖が多い

◆フィードバックの概念

- ・フィードバックの極意5か条
- ・タイプ別指導方法

◆フィードバックの仕方

- (1) 目的とポイント(2) 流れ (3) 模範提示

◆フィードバックプランシートの作成と活用法

- ・プランシートの記入方法
- ・プランシートを活用したポイント演習

【申込方法】 2022年2月4日(金)までに、以下の方法でお申し込みください。

HP : ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.itua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報 ⇒ [研修・セミナー](#)

【支払方法】 受講料は事前振込です。

恐れ入りますが、2月14日(月)までに次の口座へお振込み願います。

みずほ銀行 品川駅前支店 普通 0561489

ザイ) ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ トウキョウシブ

※お振込みの際は、振込人名の先頭に受講日を入力ください。(例: 0215 会社名)

※当日キャンセルの場合は、受講料の返金は致しかねますので、ご注意ください。

【その他】 募集状況によっては、講座を中止する場合がありますので、予めご了承いただきますようお願い致します。

【問合せ先】 事務局 上野・東京東地区協会：星野・箕屋 電話 03-3740-9401

当日の連絡先：090-7427-4997

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(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。