

電話対応リーダー育成研修〔実践編〕（オンライン講座）

（公財）日本電信電話ユーザ協会 東京支部

電話対応の評価スキル（モニタリング）と、指導スキル（フィードバック）の更なるレベルアップを希望される社内リーダー、コールセンターSV・管理者、電話対応インストラクターの皆様を対象に、**演習を通して、より効果的な電話対応の指導方法や指導者としてのコミュニケーション力を養う研修を開催致します。**また、2021年度のコンクールの音声の振り返りも行います。多数の皆様のご参加をお待ち申し上げます。 **特に基礎編を受講済みの方につきましては、是非受講をお勧めいたします。**

【開催日時】	2022年5月12日（木） 【5時間コース】 10:00~16:00（入室 9:45~）（※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 <ul style="list-style-type: none"> 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。（通信環境による影響等を勘案し、スマホでの参加はご遠慮願います） ※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（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5月9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 6,600円/名（一般 7,700円/名）（税込）
【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】	効果的な電話対応の指導方法を習得する。指導者としてのコミュニケーション力を養う。
【研修項目】	1.これからのビジネス電話対応 ①コミュニケーター、オペレーターに求められるスキル、②マニュアル・スクリプトに頼らない対応の実践、③どのような指導者を目指すのか、④指導の場面での自分の課題 ※グループワーク 2.モニタリングの実践 ①モニタリングの効果・目的、②モニタリングとカリブレーション、③評価項目と評価レベル ④モデル音声を聴き、項目ごとの評価⇒カリブレーションの実習 ※グループワーク 3.フィードバック指導の実践 ①コミュニケーター・オペレーターとのコミュニケーション、②相手のタイプに合わせた指導の仕方、③ケーススタディ こんなときどうする、④指導の場面で困ったこと・うまくできたこと ※グループワーク 4.質疑応答 個別のアドバイスを含む質疑応答
【支払方法】	5月9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：0512 会社名） ※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。 ※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】	（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、予めご了承いただきます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、**5月6日（金）までに Web からお申込み願います。**

<https://business.form-mailer.jp/fms/107074b3167164>

●問合せ先：事務局 新宿・池袋地区協会 吉野（03-6275-0831）（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。