

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電話対応の指導・育成にあたっている皆様を対象に、**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。多数の皆様のご参加をお待ち申し上げます。**特に本研修の「基礎編」を受講され、さらにレベルアップを希望される方にはお勧めです。**

【開催日時】	2023年 5月12日（金） 【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 ・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（内蔵型なら 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8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 9,900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）
【対象者】	・社内リーダー、コールセンターSV・管理者、など電話対応の指導・育成にあたっている方 ・電話対応コンクールの選手指導にあたっている方 ・電話対応の品質管理（QA）をされている方 ・電話対応リーダー育成研修（基礎編）を受講され、さらにレベルアップを希望される方
【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対応のプロットを考える、④指導者の役割・指導者として身に付けておくこと、 ※グループワーク ⑤指導の場面での自分の課題 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 ※グループワーク 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 3.フィードバック指導の実践 ①ケーススタディ こんなときどうする、※グループワーク ②指導の場面で困ったこと・うまくできたこと 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8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、**5月2日（火）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・石川（03-6275-0831）

◆
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。