

電話対応リーダー育成研修（基礎編）（オンライン講座）

（公財）日本電信電話ユーザ協会 東京支部

コロナ禍における非対面での難しい業務運営の中で電話対応の重要性があらためて見直されてきました。そこで、電話対応を指導する立場として必要な電話対応の評価（モニタリング）スキルと、指導（フィードバック）スキル習得を目的とした社内リーダー、コールセンターSV・管理者、電話対応インストラクターを目指す方向けの研修を開催致しますので、更なる電話対応品質の向上を目指す方々の多数のご参加をお待ちしております。

| | |
|---------------------------|---|
| 【開催日時】 | 2023年11月9日（木）、11月21日（火） 【5時間×2日コース】 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。 ※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。 <ul style="list-style-type: none"> ・ログイン用URL等を連絡責任者様と各参加者宛に11月6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】 | ユーザ協会会員（他地区協会含む）：税込13,200円/人（税抜12,000円）（2日間） 一般（非会員）：税込19,800円/人（税抜18,000円）（2日間） ※振込は、税込み金額でお願いいたします。 ※2日間で電話対応指導基礎スキルを身につけるカリキュラムになっておりますので、2日間の受講が基本ですが、両日参加できない場合にはご連絡下さい。 |
| 【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】 | 指導者として身に着けておきたい電話対応のスキル・心構えの習得、及び指導する場面で必要な「聴く力」「話す力」の習得 |
| 【研修項目】 1日目 11/9（木） | ◆リーダーとして知っておきたい対応の基本 ①リーダーとしての役割と心構え ・4つの行動、・何を教えるか、どう教えるか、・指導の目標を立てる ②二次対応（エスカレーション） ◆対応の良し悪しを聞き分ける（モニタリング 実践） ①印象の良さ・期待に応える2つの側面からの課題抽出 ②課題解決のためのトレーニング方法 |
| 【研修項目】 2日目 11/21（火） | ◆対応のフィードバック指導 ①フィードバックのプラン作り、②フィードバック指導のポイント デモンストレーション ③フィードバックをしてみよう ◆会話の流れに沿って指導をする ①電話対応の基本的な流れ 対応フローによる会話の組み立て ②オープニングからクロージングまでの 対応のポイント ③「お客様」の設定の仕方とロールプレイング ④インストラクションの基本 |
| 【支払方法】 | 恐れ入りますが、11月2日（木）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）二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：1109 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。 ・事業者登録番号：T1010005004168 |
| 【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等の状況によっては、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、11月2日（木）までにWebからお申込み願います。

<https://business.form-mailer.jp/fms/7db476f8188736>

●問合せ先：新宿・池袋地区協会 事務局 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。