

電話対応コンクールを企業経営に活かすために！

～お客様との一瞬のやり取りで成功をつかむ電話対応術～

電話対応は、いわば“企業の顔”と言っても過言ではありません。お客様との一瞬のやり取りで信頼を築き、顧客満足度を高める経営が求められます。

このセミナーでは、電話対応コンクールの「仕組み」や、参加選手が習得した「スキル」を社内にもどのように展開するかなど、会社実務に活かす方法について、専門家から分かり易くお伝えします。

なお、10月開催予定の電話対応コンクール東京大会での休憩時間を活用して行います。
是非 東京大会も観戦頂き、同大会出場選手へ熱い声援を送ってください。
皆様のご参加をお待ちしております。

日時：2024年10月10日(木) 16:20 ▶ 17:05(予定)

場所：きゅりあん(品川区立総合区民会館) 7階 イベントホール

東京都品川区東大井5-18-1 (JR京浜東北線ほか「大井町駅」徒歩約2分)

<https://www.shinagawa-culture.or.jp/curian/access.html>

講師：B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子 先生



伊藤 康子 先生

【概要】

1. 電話対応スキルの重要性等

- (1) 電話対応が顧客との貴重な接点
- (2) 顧客との信頼を築くための、スキル向上の必要性
- (3) 企業として「電話対応コンクール」に参加することの意義

2. コンクール活用の他社成功事例とベストプラクティス

- (1) 入賞者を中心とした対応スキルアップの仕組みづくり
- (2) 「もしもし検定指導者級」とコンクール入賞者
- (3) メディア戦略 (SNSによる発信・取材対応)
- (4) ベストプラクティスを共有することによる企業の効果的取り組みのポイント

3. 電話対応コンクールにおける習得スキルの実務での展開

- (1) 実践的なスキルトレーニングとしての電話対応コンクール
～シナリオベースの練習を通じて、実践的なスキルを身につける機会を提供
- (2) 出場したことで得られたもの〔参加選手からのコメント〕
- (3) 選手の学びを社内に展開する方法
- (4) フィードバックの重要性と具体的な方法 等

定員

120名〔先着順〕 ※定員になり次第締め切らせて頂きます。

申し込み方法

10月4日(金)までに 右QRコード または 以下申込サイトからお申込みください。

<https://business.form-mailer.jp/fms/42a7c270251586>



参加費

会員・非会員様を問わず、どなたでも 無料



〔参考〕電話対応コンクール東京大会の概要 ※同日にきゅりあん大ホールにて開催します。
観覧はどなたでも無料、かつ自由席となります。選手への力強い応援をお願いします。

(予定) ■10:00~16:15 開会式・競技 ■17:15~18:15 表彰式

※詳しくは、東京支部HPをご覧ください。⇒ <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>

【問い合わせ先】 ユーザ協会 東京支部 事務局 ☎ 03-6275-0831 e-mail : ut-tokyo@jtua.or.jp



ユーザ協会では、ICT活用事例や電話対応教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。

本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。

入会には年会費がかかります。年会費の額はユーザ協会各支部までお問い合わせください。

ユーザ協会

