

新任者向け

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)主催

電話応対スキルアップ研修

日時：2024年5月15日(水)13:00~16:30

会場：TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール

本研修では、3人一組でロールプレイング演習を行いますので、ご承知おきください。

スケジュール

12:45~13:00	受付
13:00	<オリエンテーション> ・講師紹介 ・研修の目的・進め方
	■ CS マインドの醸成 ・CS とは ・企業イメージと CS の関係
	■ 基本応対スキル ・基本マナーの習得 ・音声表現を学ぶ ・音声表現の大切さ
	■ コミュニケーションスキル ・コミュニケーションに必要な意識とスキル ・聴くスキル ・話すスキル ・言葉遣いの大切さ ・正しい言葉遣いに直すワーク
	■ ロールプレイング演習 ・CASE1 ・CASE2
16:30	■ まとめ・質疑応答 <閉講>

※適宜休憩を挟みます。スケジュール内において進行が多少前後する場合があります。ご了承ください。

実施概要

日 時	2024年5月15日(水) 13:00~16:30
会 場	TOTO株式会社 新宿事業所 プレゼンテーションホール (東京都渋谷区代々木2丁目1-5 JR 南新宿ビル4階) 交通 : JR 新宿駅 南口から徒歩約5分 都営地下鉄新宿線・大江戸線・京王新線[新宿駅] A1 出口より徒歩2分
対 象	新任者および電話対応の基礎を学び直したい方 ※ 研修やコンサルティングを業とする企業および個人でのお申し込みはご遠慮願います。
募集人員	30名<最少催行人数 15名> (同一企業から複数のご参加も歓迎します) ※最少催行人数に達しなかった場合は中止になる可能性があります。 万が一、中止となる場合は1週間前までにご連絡いたします。
締 切	5月2日(木)(お申し込み順、定員に達し次第締め切り)
受 講 料	正会員および正会員の所属企業社員は17,600円、未加入企業の方は25,300円 正会員の関連企業は未加入企業扱い。受講料は資料代、消費税込です。
申込方法	ACAP ホームページの「お申し込み」フォームよりお申し込みください。 ※ご入力いただいた「お悩み、ご相談等」は、講義の中で取り上げさせていただくため、抜粋して当日の配布資料に掲載させていただく場合があります(社名・氏名は非公開)。講義の中で可能な範囲でお答えいたしますが、すべてに回答できない場合があります。予め、ご了承ください。
そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・ お申し込みを受け付けた方には案内状と地図をメール添付でお送りいたします。 ・ ご請求書は5月15日(水)頃より郵送いたします。5月24日(金)までにご請求書が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・ 5月14日(火)以降キャンセルされた方は受講料を徴収させていただきますので、ご承知おきください。 ・ 本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、6月末日までにお願いたします。 ・ 録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・ 会場の温度の個別対応が難しい場合がありますので、調整可能な服装でお越しください。

講師紹介

石井 ふじみ (いしい ふじみ) 株式会社セゾンパーソナルプラス 講師



NEC 日本電気株式会社に入社以降、長きに渡りコールセンター業界に携わる。2006年より研修講師としてのキャリアをスタートし、コールセンターで培ったセンター運営や人材育成の経験を活かし、さまざまな研修カリキュラムを開発・実施している。

特に顧客心理を取り入れた、クレームを未然に防ぐテレコミュニケーション研修に定評がある。受講生個々の特性に合わせた指導と、全員を巻き込みつつ一体感のある研修が高い評判を呼んでいる。

研修講師以外にも電話対応診断も実施しており、顧客・企業・応対者それぞれの視点を考慮した納得感のある診断を信条としている。日本電信電話ユーザ協会で実施している、電話対応技能検定(ももし検定)の指導者・試験官でもある。

《主な研修実績》

テレコミュニケーション/ビジネスマナー/クレーム対応/CS 向上/部下育成担当者向け(OJT)/コールセンター概論/モニタリング/フィードバック/コミュニケーション力向上/社内講師育成/リアルタイムモニタリング&ナビゲーション その他多数