

(公社) 消費者関連専門家会議 (ACAP) 主催

新任者向け

電話応対スキルアップ研修

◆日時 2020年11月5日(木) 13:00~16:30

◆会場 国立オリンピック記念青少年総合センター

※新型コロナウイルス感染症対策の今後の状況により、研修を中止または延期する場合がございます。その際は、改めて個別にご案内いたします。何卒ご了承ください。

お客さま対応に関する基本講座です。電話応対における言葉遣いの基礎はもちろん、お客さまから信頼される話し方など、通常の研修では習得しにくい部分まで、トータルに実践的に学びます。声の出し方、話し方、滑舌を良くする方法など感じのよい1次対応法を実技中心に学びます。職場ですぐに実践できる内容です。

※本研修では、2人一組でロールプレイング演習を行います(マスク着用のまま)ので、ご承知おきください。

※本研修のカリキュラムは、昨年度まで「第1回新任者研修(東京)」内で実施した、講座「お客さま対応の基本」と同じ内容です。

◆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/基本対応スキル> ・CS とは ・基本対応スキル ・音声表現の大切さ 💡 対応表現力をつけるため、基本マナー、正しい言葉遣いと声の表情を見直します
	<コミュニケーションスキル> ・聴くスキル ・話すスキル ・言葉遣いの大切さ 💡 共感していることを伝える「傾聴スキル」、お客さまに納得いただきやすい「話し方」を習得します
	<ロールプレイング演習> 💡 実践ロールプレイングでは、「お客さまからの電話受付」を2人一組になり、練習します。自分自身の対応をお客さまの耳で客観的に見つめ直します
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	2020年11月5日(木) 13:00~16:30
◆会 場	国立オリンピック記念青少年総合センター センター棟 402号室 (東京都渋谷区代々木神園町3番1号 TEL 03-3469-2525) 交通 : 小田急線 参宮橋 徒歩約7分他
◆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込はご遠慮願います。
◆定 員	30名 <最少催行人数 10名> ※最少催行人数に達しなかった場合には中止となる可能性がございます。 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	10月22日(木) お申し込み順に承り、定員になり次第締め切り
◆受 講 料	会員および会員の所属企業社員は13,300円、未加入企業の方は20,400円 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ホームページよりお申し込みください。
◆そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ・お申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。 ・ご請求書は状況を鑑み、研修開催後11月5日(木)頃より郵送いたします。11月13日(金)までにご請求書等が届かない場合はACAP事務局 (TEL 03-3353-4999)にご連絡ください。 ・本研修の受講料のお振込は、研修開催日以降、11月末日までをお願いいたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。

講師紹介



中尾 知子 株式会社JBM コンサルタント 主席講師

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社 JBM コンサルタント専属主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

ACAP 研修の新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防に関して

新型コロナウイルスをはじめとする感染症の予防および拡散防止のため、研修の実施に際して下記のとおり開催方法を見直しましたことをお知らせいたします。

ご受講いただく皆さまにおかれましては、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【開催にあたり】

＜開催時間（カリキュラム）の見直し＞

- ・昼食時間を挟まない、13:00～16:30の開催
- ・ロールプレイング等を最小限に抑えたカリキュラムへの変更

＜ソーシャルディスタンスの維持＞

- ・120人定員会議室に募集受講生を30名までとし、講師、スタッフ等会議室定員数の半数以下とする
- ・講義時間は、3人掛けテーブルに1人とし、ロールプレイング実施時は席は向かい合わず短時間で行う

＜その他＞

- ・受講者、講師、スタッフ全員の常時マスク着用を必須とする
- ・登壇講師、スタッフの体調管理
- ・受講者の方全員の来場前の検温

【ご受講いただく皆さまへのお願い】

研修当日はご来場前に、体調チェックおよび検温をお願いします。風邪の症状、体調不良、発熱があるなどに当てはまる方は、誠に恐れ入りますが、ご来場をお控えいただけますようお願い申し上げます。

- ・体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出願います。
- ・受付時に口頭にて健康状態のご確認をさせていただきます。ご協力をお願いいたします。

以上