

(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 2021年5月27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を行いますので、ご承知おきください。

(マスク着用およびソーシャルディスタンスを確保)。

※本研修のカリキュラムは、2019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／基本応対スキル> ・CS とは ・基本マナーの習得 ・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> 💡 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
	<まとめ・質疑応答>
16:30	<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	2021年5月27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 401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	24名 <最少催行人数 12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	5月13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15,400円、未加入企業の方は23,100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、5月27日(木)頃より郵送いたします。6月3日(木)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。 ・5月26日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月末日までにご利用いたします。 ・録音・録画・写真の撮影はご遠慮ください。 ・建物の関係上、空調があまりきかないので、調節できる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JBM コンサルタント 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も実施している、電話対応技能検定(もしもし検定)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

2021年4月13日

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24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の席は向かい合わず、マスク着用のまま短時間で行う
- ・ 名刺交換はおこなわない

＜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