

(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 2022年10月20日(木) 13:00~16:30

◆会場 TOTO株式会社 会議室(浜松町)

※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)。

◆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
	<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	2022年10月20日(木) 13:00~16:30
◆会 場	TOTO株式会社 汐留事業所(浜松町) 24階大会議室 (東京都港区海岸1-2-20 汐留ビルディング 24階) 交通 : JR・東京モノレール「浜松町」北口(新橋側出口)から徒歩2分 都営大江戸線・浅草線「大門」B1出口から徒歩3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。
◆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	10月6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、10月20日(木)頃より郵送いたします。10月27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。 ・10月19日(水)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、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。

2022年9月16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ご知らせいたします。

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】

<ソーシャルディスタンスの維持>

- ・ 会議室(144.87㎡)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
- ・ 机は3人掛けテーブルを1名で使用とする

<その他>

- ・ 受講者、講師、スタッフ全員の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
- ・ 会場の感染症予防措置に従う行動をとる

【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。
- ・ 37.5℃以上の発熱や風邪のような症状(咳が出る、喉が痛い等)の症状がある場合は参加をご遠慮いただきます。
- ・ マスクは、フィルター性能の高い不織布マスクを推奨しています。ご協力をお願いいたします。
- ・ 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。

以上