

新任者向け

電話対応スキルアップ研修

日時 2023年10月17日(火)13:00~16:30

会場 TOTO株式会社 新宿事業所 大会議室(新宿)

- ※ 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。
- ※ 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 ・CSとは ・企業イメージとCSの関係
	■ 基本対応スキル ・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	2023年10月17日(火) 13:00～16:30
会 場	TOTO株式会社 新宿事業所 大会議室 (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	35名<最少催行人数 18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	9月27日(水)(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10月17日(火)頃より郵送いたします。10月31日(火)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。 ・ 10月16日(月)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月末日までにお願ひいたします。 ・ 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



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】

- ・ 講師、アドバイザー、スタッフの体調管理の徹底
- ・ 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。
- ・ 令和5年3月13日以降、マスクの着用は、個人の主体的な選択を尊重し、個人の判断が基本となりました。ただし、ACAPでは研修開催にあたり、長時間同じ空間で研修を実施することからマスクを着用した状態で受講をお願いします。
- ・ 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。
- ・ 体調不良を感じられた場合は、スタッフまでお申し出ください。
- ・ 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