

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
札幌地区協会 会長 岩田 圭剛

「電話対応コンクールチャレンジセミナー」開催のご案内

拝啓 会員の皆様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。
平成 29 年度「電話対応コンクールチャレンジセミナー」を次の通り開催致します。今年度も「選手コース」と「指導者コース」の 2 コースを実施致します。
多数ご参加下さいますようご案内申し上げます。

敬具

記

- 開催日時 平成 29 年 4 月 28 日 (金) 9:30~16:00
- 開催場所 札幌市教育文化会館 4 階 「講堂」
札幌市中央区北 1 条西 13 丁目 (地下鉄西 11 丁目駅 1 番出口から 徒歩 5 分)
- 講 師 (株) B-コミュニケーション チーフインストラクター 伊藤 康子
- 講習内容 詳細は【別紙 2】を参照願います。
〈選手コース〉 ・今年度の問題の狙い ・問題を考える上でのポイント ・練習方法の紹介 等
〈指導者コース〉 ・選手の育成 ・指導力を高めるポイント ・トレーニング方法の紹介 等
- 講習時間 選手コース 9:30~12:00 指導者コース 13:30~16:00
- 申込締切 平成 29 年 4 月 14 日 (金) 各コース共、先着 100 名様までとさせていただきます。
- 申込方法 【別紙 1】の参加申込書に必要事項を記入の上、下記の FAX 番号に送付願います。
当日は、無断欠席の無いように、事前に事務局へご連絡願います。
- 受講料 2,000 円 (税込) /1 名 (銀行振込の場合は 4 月 18 日 (火) までに入金願います)
※ 選手コース・指導者コース 両コース受講の方は 4,000 円 (税込)
- 携行品 筆記用具・ノートを持参してご参加下さい。
- その他 平成 29 年度 電話対応コンクールスケジュール (予定) は、【別紙 2】を参照

■ (お問合せ先&お申込み先)

(公財)日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会 【担当: 重信・戸来】
FAX: 011-280-2947 TEL: 011-212-5023

【別紙2】

平成29年度電話対応コンクールチャレンジセミナー カリキュラム

研修目的 : コンクールの問題を考える上でのポイントを学ぶ
 コンクールに向けてのトレーニング方法を習得する

日 程 : 平成29年4月28日(金) 午前 選手コース・午後 指導者コース (各3時間)

<選手コース>

時間	項目	内容
10分	■オリエンテーション	・研修目的・スケジュール説明
30分	コンクールに参加する意義 ・電話対応コンクールとは コンクール参加までのステップ ・コンクールへの取り組みから学ぶ事	・平成29年度電話対応コンクールのスケジュール、ユーザ協会主催の事前講習会などについての紹介 ・コンクール(テープ審査、地区大会)までに準備しておく事
110分	今年度の問題 ・問題のねらい ・問題を考える上でのポイント ・トークの流れを考える	・今年度の問題のねらいについて解説 ・問題を考える際のポイントの説明 ・スクリプトに頼らない「会話力」を高めるためのポイント
30分	まとめ・質疑応答 ・コンクールへの取り組みと日常業務への活かし方 ・今日からできる練習方法	・コンクールでの学びを、自身の業務に生かすための方法 ・練習方法の紹介(自己トレーニング)

<指導者コース>

時間	項目	内容
10分	■オリエンテーション	・研修目的・スケジュール説明
50分	コンクール選手育成にあたって ・指導者としての心構え ・指導力を高めるポイント ・育成の仕組み作り	・選手育成 ・コンクール(テープ審査、地区大会)までに準備しておく事 ・社内選考の際のポイントなど社内で取り組める育成の方法
90分	今年度の問題 ・問題のねらい ・指導者として押さえるポイント ・トークの流れを考える	・今年度の問題のねらいについて解説 ・問題を考える際のポイントの説明 ・「会話のフロー」を作るためのポイント
30分	まとめ・質疑応答 ・トレーニング方法 ・質疑応答	・トレーニング方法の紹介 ・質疑応答

平成29年度 電話対応コンクールスケジュール(予定)

凡例 案内:△ 締切:▲ 実施:◎ 結果通知:□

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
チャレンジ セミナー	▲ 14 ◎ 28							
事前 講習会	△ 3	▲ ◎ 8 19						
テープ 審査		△ 10	▲ 20	◎ 3-7	□ 上旬			
札幌地区 会場審査					△ 上旬	◎ 8		
パワーアッ プ研修						△ ◎ 8 15		
北海道 大会						△ ◎ 8 29		
全国大会							△ ▲ 2 13	◎ 17