

# 2016 電話応対コンクール 中越・魚沼ブロック大会

## 出場者募集と事前勉強会のご案内

テーマ：電話がつなく、お客様との出会い。電話でつかむ、新たなビジネス。

今年度の問題のねらい 「営業活動の基本となるアポイントの取り方」

企業にとって自社の商品やサービスを売り込む「営業」という仕事は、企業活動の根幹です。ダイレクトメール、電波メディアを使つてのCM、飛び込み営業、無作為にかけける電話営業など、手段はさまざまです。しかし、大きな成果を期待できる営業手段の一つは、やはり紹介者を介しての対面営業でしょう。そして、その対面営業の成否のカギを握るのがアポイントの取り方です。アポイントは、日頃からの人脈作り、信頼関係、誠実な行動などによつてもたらされます。

### コンクールの概要

開催日 2016年**9月14**日(水)

会場 アオーレ長岡  
長岡市大手通1-4-10

参加費 3,240円/1名 \*会員無料

募集数 **50**名

裏面の「申込書」に必要事項をご記入後FAXでお申し込み下さい。出場者事前勉強会の申し込みについても、コンクール参加申込と同時に申し込下さい。事前勉強会受講代金は、コンクール参加費に含まれます。

募集締切 2016年**6月30**日(木)

お申込先 FAX:**0120-916-850**

### コンクール出場者事前勉強会の内容

1. 今年度の問題について	今年度の問題について検証し、応対ポイントを理解する。
2. スクリプト作成のポイント	応対スクリプト(原稿)作成のポイントを学び、スクリプトを作る際のコツを知る。
3. スクリプトの流れを掴む	今年の題材の模擬テープを聴き、スクリプトの流れを掴む。
4. 好印象を残す言葉選びと音声表現	発声、滑舌などのブラッシュアップ(磨き上げる)。感じよく聞き取り易い話し方、第一印象アップの第一声のポイントなどを実践的なトレーニングを行う。
5. 応対スクリプト作成とアドバイス	上記内容を参考に応対スクリプトを講師のアドバイスを受けながら作成する。
6. その他	テープ審査大会における注意事項の確認。自主練習の方法と有料個人レッスンへの案内。

### コンクール問題

- ユーザ協会ホームページをご覧ください。  
アドレス <http://www.niigata.jtua.or.jp/>  
電話応対コンクール問題
- ↓会員様に会報4月号に同封しお届け済みです。  
テレコムフォーラム4月号巻末に掲載

### 競技方法

ユーザ協会設定の「2016年度電話応対コンクール問題」に基づき、3分間の中で模擬応対者との電話応対のやり取りで営業マインドを試される問題に取り組み、電話応対サービスの技術と品質を競います。

### 審査基準 電話応対

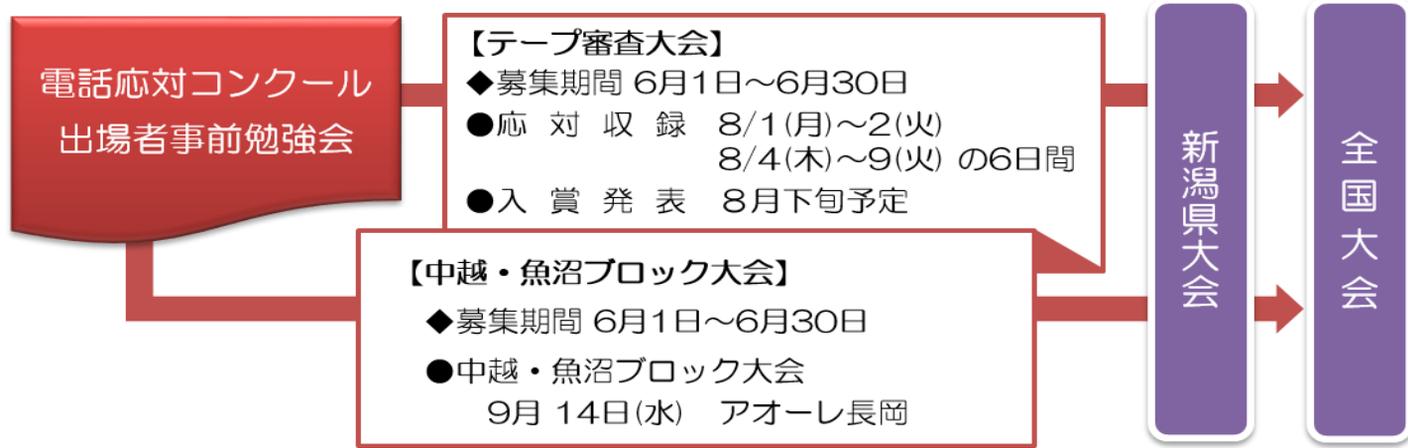
- ①最初の印象(初期応対) -----15点
- ②基本応対スキル-----20点
- ③コミュニケーションスキル-----20点
- ④情報・サービスの提供-----20点
- ⑤最後の印象-----15点
- ⑥顧客満足評価-----10点

詳細はユーザ協会ホームページをご参照下さい。  
[http://www.jtua.or.jp/education/concours/pdf/2016\\_shinsakijun.pdf](http://www.jtua.or.jp/education/concours/pdf/2016_shinsakijun.pdf)

# 電話対応コンクール『中越・魚沼ブロック大会』参加申込書

事業所名				(□一般・□会員)
所在地	〒			
連絡責任者	氏名	役職	所属	
E-mail				
電話番号	025 - -	FAX番号	025 - -	

## 電話対応コンクールの今後の流れ



## 電話対応コンクール出場者事前勉強会 開催日時

いずれのコースもセミナーの内容は同じです。お一人様につき1回無料でご参加できます。

開催日	会場	時間	定員
7月19日(火)	アオーレ長岡	13:00～17:00	各会場/定員40名 ※定員をオーバーした場合は調整させていただきます。
7月21日(木)	長岡市大手通1-4-10 TEL 0258-39-2500		

## 競技者の登録

必要事項をご記入の上、下記のFAX番号へ送信して下さい。  
 出場者事前勉強会は、ご希望の「会場」に「し印」を記入して下さい。

競技者名	出場者事前勉強会希望日	
ふりがな	※希望会場を選択し「し印」を記入	<input type="checkbox"/> 7月21日(木) : アオーレ長岡 <input type="checkbox"/> 7月27日(水) : アオーレ長岡
ふりがな	※希望会場を選択し「し印」を記入	<input type="checkbox"/> 7月21日(木) : アオーレ長岡 <input type="checkbox"/> 7月27日(水) : アオーレ長岡
ふりがな	※希望会場を選択し「し印」を記入	<input type="checkbox"/> 7月21日(木) : アオーレ長岡 <input type="checkbox"/> 7月27日(水) : アオーレ長岡

送信先FAX **0120-916-850**