

yyy 明日からきっと役に立つ yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy

◆スキルアップマガジン ~Y's ラーニングからのご案内~

<http://yslearning.com/>

yy

ごあいさつ

Y's ラーニングの浮島です。

時差で寝不足になったオリンピックも終わりましたね。

一喜一憂された方も多かったのではないのでしょうか。

長いようで短い17日間でした。

オリンピックの会期は今、17日間のことが多いようです。

(かつてはもう少し少ない日程でした)

夏季オリンピックも17日。アテネも北京もロンドンも17日。

東京オリンピックも17日間の予定らしいです。

冬の方が短いのかと、勝手に思っておりました。

思い込みでしょうか。私だけ??

Y's ラーニング株式会社 代表 浮島 由美子

【本号の内容】

1. CCMコンタクトセンター・スペシャリスト養成塾開講のご案内
2. RIC コールセンターキャンパス・実践講座ガイダンスセミナーのご案内
3. ビジネスマナーおさらい帳7 【電話対応の基本3】

::*::

1. CCMコンタクトセンター・スペシャリスト養成塾開講のご案内

::*::*::*::*::*::*::*::*::*::*::~

株式会社CCM総合研究所 コンタクトセンター・マネジメント編集部主催の
教育研修スペシャリスト養成講座のご案内です。

講師は Y's ラーニングの浮島が務めます。ぜひご参加ください！！

【主旨】

社内トレーナーとして、必要な基礎知識、教育スキル、教育のためのコミュニケーション方法を習得します。社内に人材育成者としての立場に立って、人材の成長を請け負えるスペシャリストを育成します。

独自性が高く、会社全体の一般的な教育から孤立しがちな現場の教育担当者が自信をもって教育計画を組み立てられるよう、教育工学（インストラクショナルデザイン）に基づいた知識を伝授します。また、教育現場に必要なプレゼンテーションとコーチングコミュニケーションのスキルを習得します。

研修は、1. 知識習得、2. ワークを通じた他社との意見の交換、共有による気づき、3. 実習による自己スキルの向上という三本柱で進行します。

第1回 4月22日(火) / 第2回 5月28日(水) / 第3回 6月24日(火)
第4回 7月23日(水) / 第5回 8月26日(火)
各回 14時受付開始 14時30分～17時30分
講座終了後 近くの居酒屋で懇親会(希望者のみ)を行います

■カリキュラム

第1回 センター内教育の特徴とトレーナーの役割
第2回 人材育成デザインとトレーニングスキル
第3回 効果を上げるトレーニング
第4回 実践トレーニング
第5回 実践フィードバック

■詳細

<http://www.atmarkccm.com/event/7165>

15名限定だそうです。お早目に！！

::*::

2. RIC コールセンターキャンパス・実践講座ガイダンスセミナーのご案内

::*::

5月15日から定期開催する「RIC コールセンターキャンパス・実践研修講座2014」に先立ち開催される、「RIC コールセンターキャンパス・実践講座 ガイダンスセミナー～人が育つ現場の作り方 2014spring～」をご案内します。

健全なコールセンターを運営するために、どのようなスキル、育成手法が必要なのかを、RIC コールセンターキャンパスに登壇するプロの講師がお伝えします。各講師の担当講座についての概要とエクササイズの一部も公開します。

浮島も40分時間をいただきました。ぜひ、お越してください！

開催日：4月17日 13:00～（参加費：無料）

会場：全国家電会館（湯島）

定員：200名

■ 当日のスケジュール（敬称略）

13:00 開会の挨拶

13:05 「戦略的コールセンターに必要な人材教育」

イー・パートナーズ 谷口修

13:50 「実践研修講座の概要について」

リックテレコム 石川ふみ

14:10 「気持ちを届ける『対話』とは～傾聴力の必要性和伸ばし方」

きくスキル研究会 藤木健

14:55 「品質改善のロジック～あるべき視点と新たな手法」

One's Value 石原康子

15:50 「現場を活性化するSVの育て方～リーダーシップと論理的思考」

Y's ラーニング 浮島由美子

16:35 「これから必要なセンターマネジメント～VOC活用と価値創出」

消費者の声研究所 増田由美子

詳細は、

<http://ct.callcenter-japan.com/campus/1001.html>

★**★

3. ビジネスマナーおさらい帳7 【電話対応の基本3】

★**★

ビジネスマナーとは仕事をする上で必要とされるマナーの総称です。

とても幅広いし、ノウハウ本もたくさんあります。

でも、実際に職場ではどの程度意識したり、教育がなされたりしているのでしょうか。

ビジネスマナーはお互いが気持ちよく仕事をするための潤滑油です。

形式的なルールではなく、その「心」をすこしずつ、おさらいしてみませんか。

第七回は、「電話対応の基本」3

本メルマガは、コンタクトセンター従事の読者の方も多と思います。

コンタクトセンターでは一般的な電話対応を基本的な土台としていますが、

実は独自のルールも多くなりがちです。

基本の基本を再確認してみましょう。今回は電話のかけ方です。

電話のかけ方

電話をかけるタイミングについては、第一回でご説明しました。
電話のかけ方のその他のポイントを確認しておきましょう。

電話のかけ方のポイント

1) 確実にダイヤルする

あたりまえのことですが、プッシュホンは間違いも多いものです。
間違い電話は時間も経費も無駄にします。
確実な準備と落ち着いた動作でうっかりミスを防ぎましょう。

2) 相手の社名を確認する

電話を受けるときの注意では、「社名は明るくはっきりと名乗りましょう」とご説明しました。
しかし、あなたが電話をかけた相手がこの注意を守ってくれるとは限りません。
略称で名乗ったり、滑舌が悪い方が電話を受けたりするかもしれません。
聞き取りにくかったときには、「〇〇社でしょうか」と、しっかり確認しましょう。

3) 挨拶をする

ビジネス電話には、「お決まり」の挨拶があります。
この「挨拶」を交わすことで、お互いのビジネスモードを確認しあうのです。
「お世話になっております」
「お忙しいところ恐れ入ります」
これらは、相手の状況に関係なく、いつ使っても問題のないフレーズです。

4) 相手を確認する（取次ぎを頼む）

ビジネス電話では、電話をかけた相手が直接電話口にでることはまれです。
電話をとった方に取り次ぎをお願いすることが多いでしょう。
取り次いでいただくためのきれいなフレーズを用意しておきましょう。
「恐れ入りますが、〇〇様はいらっしゃいますか」
「恐れ入りますが、〇〇様はお席においでですか」

外出などにより、相手が不在の場合もあります。

またこちらから電話するのか、折り返してほしいのか、こちらの意思をきちんとした言葉でていねいに伝えましょう。

「それでは、またご連絡します。

恐れ入りますが、何時ごろお戻りのご予定でしょうか」

「恐れ入りますが、お電話を頂きたい旨を、お伝えいただけますでしょうか」

5) 伝言を残す

相手が不在の場合は、伝言をお願いしなくてはならないケースも発生します。

正確に伝言するために、わかりやすく取次者をお願いしましょう。

- ・用件の主旨（つまり何を一番伝えたかったのか）

- ・自分の会社名・所属部署・名前・電話番号

- ・用件の詳細

（日付・数字・固有名詞なども伝言する場合、記録をお願いしましょう）

- ・今後の対応

（こちらから連絡を入れるのか、折り返しをお願いするのか、どちらも不要かなど）

必要と感じたら、取次者のお名前も伺っておきます。

「恐れ入ります、お名前お聞きしてもよろしいでしょうか」

6) 終わりの挨拶をする

終わりのご挨拶も定番のフレーズがあります。

相手と言葉が重なり合わないよう、しっかり、ゆっくりと挨拶し合しましょう。

「それでは、失礼いたします」

「よろしく願いいたします」

7) 電話の切り方

ビジネス電話は「かけた方から切る」ことが常識という説があります。

しかし、これは守られているでしょうか。特に気にしていない方も多いようです。

また、先に切られると「失礼だな」と感じる方も多いはずです。

こちらからかけた電話でも、相手がお客様の場合には、相手が切ったのを確認してから電話を切りましょう。

また、こちらから切る場合でも「ガチャ」という耳ざわりな音を立てないようにそっと受話器をおきましょう。

今回は「電話応対」の最終回、トラブルシューティングです。

【正しいビジネス用語・敬語クイズ】Q7

問題7

お客様に使う敬語、正しい使い方はどれでしょう。

(1) ご登録をしているご住所をお教えてください。

(2) お申込みのキャンセルをご希望ですね。

(3) ご本人がお電話くだされたら助かります。

(4) お電話くださっておりますのは奥様でしょうか。

★**★

「お役立ち！ミニミニ知識の泉」は今回お休みします。

ごめんなさい、メルマガが長くなってしまったので、今回はお休みします。
次回、長さを工夫して再開します。しばしお待ちください！！

★**★

○。

「スキルアップマガジン」は、Y's ラーニングのお客様、および Y's の
スタッフが名刺交換させていただいた皆様にお送りしています。
あなたのスキルアップに役立つ情報をお届けする無料のメールマガジンです。
ぜひ、ご愛読くださいますようお願い申し上げます。

※皆様からのご意見・ご感想・ご要望、お待ちしております。

→E-mail : info@yslearning.com

→Y's ラーニングお問い合わせフォーム : <http://yslearning.com/お問い合わせ/>

※配信停止をご希望の方は、「配信停止」とご記入の上、
お手数ですが、停止希望のメールアドレスを上記までご連絡ください。
※配信先の変更がある場合は、「配信先変更」とご記入の上、
旧配信先と新しい配信先をご記入の上を上記までご連絡ください。

○。
2014.3.3 号

【正しいビジネス用語・敬語クイズ *解答】

解答 7 (2)

電話でもメールでも、「自分」に尊敬語を使う人はいません。
お客様が「謙譲語」や「日常会話用語」を使われると、つられて復唱したり、
そのまま書いてしまうことはよくあることです。
特に「とっさに反応」しなくてはならない電話では注意が必要です。
正しくは..

- (1) ご登録のご住所／登録なさっているご住所／ご登録いただいているご住所
- (2) ○ 「キャンセル」には「お」も「ご」もつきません。
- (3) ご本人からお電話いただければ助かります。
- (4) お電話くださっている方は奥様でしょうか。