

## 「企業電話応対診断」受検企業募集のお知らせ

電信電話ユーザ協会岡山支部では、会員企業を対象に、事業所の電話応対の診断を実施します。「何気ない日頃の電話応対がお客様にどんな印象を与えているのか？」を、お客様の立場から診断いたします。そして、診断結果は報告書にまとめ、責任者へお届けします。ご要望があれば、報告書に基づき、専任講師が御社へ研修(有料)に伺います。

電話応対教育や顧客満足度向上の指針として、本診断をご活用ください。

<b>実施期間</b>	平成20年11月17日～21年2月末日 * 申込事業所の個別診断日時は、事前に打ち合わせのうえ、決定します。
<b>実施数</b>	岡山県内50事業所(申込の先着順) <b>診断料</b> 無料(ユーザ協会会員事業所に限る)
<b>実施方法</b>	予告なしに、仮のお客様となって、御社に電話をかけます。そして、その時の応対模様をテープ録音し、専門家が診断します。診断のための電話は3回かけます。
<b>主な診断項目</b>	最初の印象(初期応対全般) 基本応対スキル(語調・語感・言葉遣い等の音声表現力) コミュニケーションスキル(傾聴力・共感力) 営業スキル(セールスマインド・サービスマインド) 最後の印象(クロージング全般)
<b>申込方法</b>	診断を希望の事業所は12月15日までに、下記の申込書をFAX送付してください。FAXが到着したもから順次打ち合わせのうえ、診断を実施します。

<お問い合わせ先>

財団法人日本電信電話ユーザ協会岡山支部(担当:中村)

〒700-0821 岡山市中山下2-1-90 NTT 岡山支店ビル

TEL086-201-1181 FAX086-201-1182

E-mail:nakamura@okayama.jtua.or.jp URL:http://www.okayama.jtua.or.jp

FAX 送付先:086-201-1182

\* 切り取らずに FAX してください。

### 平成20年度 電話応対診断申込書

業種(申込部門)	サービス	商業	金融	工業	公益	コールセンター	* 該当に1だけ 印
事業所名							
住 所	〒						
申込責任者	氏 名						
	所属役職						
	電話番号	-	-	(FAX)	-	-	
	E-Mail	@					
診断先	部署名						
	電話番号	-	-				
診断先の概要	お仕事の内容						
	よくかかってくる電話の内容						
	電話の相手(該当を 印)    企業のみ    個人のみ    両方						
その他							
* 要望事項など							