

[おもてなしミーティング] は、コンタクトセンターで働くみなさんのための「学び」と「交流」を目的としたミーティングです。ぜひ、ご来場ください。

<概要>

- ・ミニ講演(30分)による学びの場
- ・他業種、他社センターや他職種との交流の場
- ・コンタクトセンター、コールセンターに関連するお仕事を
されていらっしゃるみなさまがたの交流、ナレッジ・ノウ
ハウなどの共有の場です。

<ミニ講演>

「おもてなしに必要なスキル~8つの要素と心情察知力」
情熱プロデューサー/藤木 健 様

“おもてなしをするために必要なスキル、それは、相手のことを良く知るためのスキルではないだろうか？ スキルの8つの要素を解説し、お客様の言葉の奥に含まれる、言葉にならない心情を捉える考え方と、トレーニング方法について解説します。コミュニケーターがお客様の気持ちを察知できれば、あなたのセンターは鬼に金棒になりますね。”

<当日のプログラム>

- ・19:00 開会
- ・19:05-19:35 ミニ講演
- ・19:40-20:10 グループ内ディスカッション
- ・20:10-21:10 全体交流
- ・21:15 閉会

<開催詳細>

日時: **2016年3月22日(火)19:00~21:15**

(18:45~受付開始)

場所: PRONTO IL BAR ニッセイ池袋ビル店

東京都豊島区東池袋 1-24-1([地図](#))

参加費: おひとり 2,500 円 ※定員: 45 名

(軽食、アルコール、ソフトドリンク付き)



(前回の東京での会場と同じです)

<昨年 開催時の模様>



<ご参加にあたりお願い>

- ・1社または1部門3名様までのご参加とさせていただきますが、人数につきましては、遠慮なくご相談ください。
- ・お釣りのないように参加費をお持ちくださいますようお願いいたします。
- ・交流の良い機会です。ぜひ名刺をお持ちください。
- ・準備の都合上、当日キャンセルの場合は、恐れ入りますが後日代金をお支払くださいますよう、お願い申し上げます。

<お申し込み方法>

omotenashi-mtg@omotenashi.org

メールで承ります(担当: COC 山口)

■お申し込みの際は以下についてお知らせください。

- 1) 貴社名
- 2) 部門名
- 3) お名前(参加者全員のお名前)
- 4) 当日連絡先
- 5) 領収証の必要有無

以上をご記入の上、メールでお申し込みください。

<お問い合わせ先>

コンタクトセンターおもてなしコンソーシアム(COC)

事務局 山口 千晶 omotenashi-mtg@omotenashi.org

