

[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>

「コンタクトセンターで使えるモニタリング&コーチング」

ダイジェスト版

COC 理事 大西 美佳

今年4月、アメリカでQAの資格を取得しました。その内容も含め、コンタクトセンター運営に必要なモニタリングスキルのブラッシュアップと、コーチングスキルのブラッシュアップのための Tips をお伝えします。新しいモニタリングシートのフォーマットもご紹介します。

<当日のプログラム>

今回は2部制です。第2部からの参加もできます。

第1部 センター見学 18:00~19:00

「お客様ととっても良い関係をつくる」ために

次世代スマート・コンタクトセンターづくりを推進している衛星放送スカパー！（運営会社：(株)スカパー・カスタマー・リレーションズ）のカスタマーセンター見学会を開催します。

第2部 おもてなしミーティング札幌 19:00~21:00

- ・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
- ・20:10-20:55 発表、全体交流 ・21:00 閉会

<昨年 開催時の模様>



<開催詳細>

日時:2017年8月29日(火)18:00~21:00

場所:株式会社スカパー・カスタマー・リレーションズ

住所:北海道札幌市中央区北4条西5丁目1-3

日本生命北門館ビル



参加費:おひとり2,500円 ※定員:30名

(軽食、アルコール、ソフトドリンク付き)

<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。

・恐縮ですが、当日のキャンセルはできません。当日急遽キャンセルの場合は、恐れ入りますが後日代金をお支払い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・大西)

■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、部門名
- 2) お名前(参加者全員のお名前)
- 3) 当日連絡先
- 4) 領収証の必要有無
- 5) いずれかお知らせください→①第1部、第2部とも参加 ②第2部のみ参加

以上5点をご記入の上、メールでお申し込みください。

