

関係者 各位

(公社) 日本通信販売協会
事務局

JADMA 通販フルフィルメント講座 (コールセンター編・九州地区)

『JADMAアウトバウンド研修』

JADMA では受注から代金回収までのフルフィルメントに特化した講座を開講しています。好評につき満席となった東京会場に続き、同セミナーを九州地区にて開催することとなりました。すでにアウトバウンドをされている事業者の方、あるいはこれからアウトバウンドの利用を検討している方、どちらにも必須の知識や方法論を、分かりやすく解説します。この機会をぜひご活用ください。

記

- ◆日 時：2017年11月16日(木) 13:00～16:30
- ◆講 師：凸版印刷株式会社 情報コミュニケーション事業本部 BPO本部 東村 博明 氏
- ◆内 容

今やビジネスの基本は、電話を活用して積極的に業務を行うことは常識化しています。しかし、こちらから電話をかけるという行為は、失礼なセールス電話を思い浮かべるかもしれません。しかし、正しい方法で実施すればお客さまにとって有益な情報提供の電話をすることもできます。お客さまは自分にとって有益な情報であれば耳を貸してくれます。さらに、「必要がない」と断られたら丁寧にご挨拶をして電話を切れば良いのです。特に既存のお客さまへの電話であれば、役にたてることもたくさんあるはずです。そこで、こちらから発信する電話(アウトバウンド)は、できれば事前の学習をしてからスタートすることが望ましい手法です。

本研修では、アウトバウンド業務での基本的な要素を確認し成果の検証とオペレータの育成手法を学びます。

- アウトバウンド活動の目的
 - アウトバウンドにおけるスクリプト
 - 応酬話法(切返しトーク)とは
 - 応酬話法の事例紹介
 - 活用するオペレーション・ツール
 - モニタリングの実施とポイント
 - モニタリング評価から見る、KPI 指標との関係
- など

- ◆対 象：(通販事業者限定) センター長などセンターの運営責任者、ベンダーマネジメント担当者、センターの運営・管理を担うスタッフ、これからアウトバウンドの利用を検討している事業者

- ◆参加費：JADMA 正会員 10,000 円 / 一般(通販事業者に限る) 15,000 円 (税込：お一人様)

- ◆定 員：30名 ◆最少催行数：9名

※先着順、定員となり次第申し込み受付を終了いたします。

- ◆会 場：JR 博多シティ会議室 9階【会議室2】

〒812-0012 福岡市博多区博多駅中央街1番1号

◆お申し込み方法

下記申込書をご記入の上、FAXにてお申込みください。事務局にてFAX確認後、3営業日以内に申込代表者様宛に確認のメールをお送りします。お申し込み数が最少催行に達し次第、事務局より受講票と請求書を郵送いたします。Eメールが届かない場合は、お手数ですがお問合せ先までご連絡をお願いします。

◆ご注意：入金後、申込者の都合によりキャンセルされる場合は、ご返金致しかねますので予めご了承ください。講習会当日は受付スタッフに受講票とお名刺を1枚ご提示の上、ご入場ください。

申込先 FAX：03-5651-1199（JADMA事務局 行）

JADMAアウトバウンド研修 申込書

申込日 _____ 月 _____ 日

社名		
申込代表者	氏名	所属部課
	e-mail	電話番号
受講票/請求書送付先	(〒 -)	
※お申し込み代表者様が、本セミナーを受講される際は、お手数ですが下記、受講者欄に再度お名前をご記入ください。		
受講者	氏名	所属部課
	1.	
	2.	
	3.	
会場案内	 <p>博多駅までのアクセス</p>	<p>JR 博多シティ会議室 9階 【会議室2】</p> <p>◆JR 博多駅直結</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新幹線⇒改札を出て、博多口の1階 急百貨店側エレベーターを利用 ・電車⇒中央改札口を出て左、博多口の1階 急百貨店側エレベーターを利用 ・地下鉄⇒博多改札口を出て、地下1階 急百貨店側エレベーターを利用
備考欄		
<p align="center">-お問い合わせ先-</p> <p align="center">(公社) 日本通信販売協会 事務局 渡辺・三浦</p> <p align="center">TEL：03-5651-1155 email：jadma@jadma.org</p>		