

平成30年2月8日

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・関西地区)

『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。ご好評いただきました同セミナーを、東京会場、九州会場に続き、関西地区で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：2018年3月16日(金) 13:00～16:30 (受付12:30～)
- ◆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ソリューションセンター東村 博明 氏
- ◆内 容

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。

自社の商品をお客様にご案内するには、あらかじめ他社との差別化を説明できなければお客様に納得していただけません。つまり、正しい方法で説明すればお客さまにとって有益な情報提供の電話となります。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。また、このことは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。

本研修では、アウトバウンド業務での基本的なオペレーション・ツールの作成や切替しトークの事例・KPI 指標作成に基づいたモニタリング手法、実績結果の把握などの要素を理解してセールス結果のでるアウトバウンド手法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)
- ◆会 場：アットビジネスセンター-PREMIUM 大阪駅前 12 階【1208 号室】
大阪府大阪市北区梅田 1 丁目 12-17 梅田スクエアビル 12 階
アクセス：<http://abc-kaigishitsu.com/osaka/ekimae/access.html>
- ◆定 員：30名(最少遂行人数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。

◆お申し込み方法：別紙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>アットビジネスセンターPREMIUM 大阪駅前 12階【1208号室】</p> <p>※建物の外観：1階にタリーズコーヒーが入っているビル。大阪駅前南交差点の角地に位置するビルです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆「大阪」駅 徒歩2分 ◆「阪神梅田」駅、「西梅田」駅 徒歩1分
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

備考欄	
-----	--

－お問い合わせ先－

(公社) 日本通信販売協会 事務局 渡辺・三浦

TEL：03-5651-1155 email：jadma@jadma.org