



# 『電話応対技能検定2級』受験講座開催のご案内

CS(顧客満足)向上が叫ばれている中、顧客との最初の接点である電話応対は益々その重要性を増しております。

検定受験講座では、『お客様に喜ばれるビジネス電話』を追求し、企業内において電話応対のエキスパートをして即戦力に成り得る人材育成、そして総合的ビジネスコミュニケーション能力の向上、また、“マニュアルを超えた電話応対を目指す”検定受講講座を開催いたします。



営業にも必要なコミュニケーション能力を高めて、お客様満足度を向上させるぞ！

電話応対能力をスキルアップさせて仕事に役立てたい！



## 2級(中級)

ビジネス電話応対を行なうためのコミュニケーションの応用能力を有する

受講資格 : 3級受験講座(必須15時間を修了した者)

試験内容 : 実技(ロールプレイング)3分、筆記(四肢択一20問+記述1問)1時間

合格ライン: 実技・筆記それぞれ100点満点の70点以上。合格者には、認定証を交付。

内容	日時	受講内容
2級 必須	15時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話応対の応用</li> <li>日本語の特徴</li> <li>電話応対のアサーションの基礎</li> <li>電話応対のコーチングの基礎</li> <li>伝え方・聞き方の基本</li> <li>電話応対のメディエーションの基礎</li> <li>電話応対のカウンセリング</li> <li>個人情報保護法(応対事例によるGW)</li> </ul>

- ◆開催日時 平成30年 **11月8日(木)・9日(金)** 両日ともに **9:00~17:30** (昼休憩は1時間)
- ◆検定日時 平成30年 **12月5日(水)** 13:00~14:00
- ◆開催場所 高松商工会議所 202、402会議室 (高松市番町2-2-※実技試験は講師と要相談。 ◆募集人数:20名
- ※検定場所 高松商工会議所 202会議室 (高松市番町2-2-2)
- ◆受講料(税込) 一般 29,000円 会員26,000円 ◆検定料 一般・会員 6,480円 ◆支払方法 お申込書にご記入ください。
- ◆申込方法 下記の様式にてお申し込みください。 FAX **087-835-1512** ◆締切日 平成30年 **11月1日(木)**
- ◆その他 昼食・駐車場につきましては自己解決願います。

お申込書	事業所名	お申込者名	
	メールアドレス	TEL	FAX
	受講者名	受講者名	
	支払方法	<input type="checkbox"/> 現金(領収書) <input type="checkbox"/> 請求書(口座振込)	支払方法 <input type="checkbox"/> 現金(領収書) <input type="checkbox"/> 請求書(口座振込)

お気軽にお問い合わせください。(公財)日本電信電話ユーザ協会香川支部 事務局 嶋田  
TEL 0120-206660 FAX 087-835-1512 E-mail u.kagawa@jtua.or.jp