



電話応対・ビジネスマナースキルアップ講座

電話応対に必要な基礎知識だけでなく、ビジネスマナーやコミュニケーションについて幅広く学ぶ講座です。

応対マナーのスキルアップで「CS」「CD」「ES」を向上させましょう!!

(CS:顧客満足度 CD:顧客感動 ES:従業員満足)

検定を受験されない方でも1日単位でご参加いただけますので、是非ご参加ください。

同時に「電話応対技能検定3級」受験資格も取得できます!!

1. 日時及びカリキュラム

講座名	日 時	内 容	受講料（1名）
1ststep (7時間)	10月17日（金） 9:30~17:30	・教養ある社会人として欠かせない人格的マナー ・発声・発音の基本 ・電話と対面コミュニケーションの違い ・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの特徴 ・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ・個人情報保護法（概要）	会員：6,600円 一般：8,800円 (税込)
2ndstep (6時間)	10月27日（月） 9:30~16:30	・敬語と言葉遣いの基本 ・電話応対の基礎 ・電話の受け方かけ方、取り次ぎ、伝言	会員：5,500円 一般：7,700円 (税込)
事前講習 (2時間)	11月7日（金） 13:00~15:00	・話し言葉・聴くこと・話すこと・気遣うこと ・電話のかけ方、受け方、取次ぎ方、伝言 (実践ロールプレイング) ※筆記・実技対策講座	2,200円 (税込)
3 級 検定試験	11月7日（金） 15:10~	・筆記試験40分 ・実技試験（受験番号順に実施）	受験料 5,500円 (税込)

2. 会 場 多治見商工会議所 4F 多治見市新町1丁目23番地
※無料駐車場はございません。近隣の駐車場をご利用いただくか、公共交通機関をご利用ください。
3. 講 師 チェシーズプランニング 代表 桑波田 千恵氏 ももし検定指導者級資格保持者
4. 定 員 各日/15名（最少催行人員 10名）定員になり次第締め切らせていただきます。
5. 受講料 受講料・受験料は、参加される日程の10日前までに下記口座へお振込みをお願いいたします。

銀行：十六銀行(0153) 支店：今沢町支店(131) 口座：普通 1293174
口座名義：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岐阜支部

【振込手数料は受講者様でご負担をお願いいたします。】

※受講のキャンセルは、各受講日前日までに、検定のキャンセルは10月27日（月）までにお申し出ください。
それ以降のキャンセルは返金できかねますのでご了承ください。

6. 申込方法 右記の二次元コードまたはFAXでお申込みください。

ユーザ協会岐阜支部のホームページからご確認ください。

<http://www.pi.jtua.or.jp/gifu/>



<https://forms.gle/bLsrsCxZdbwAe5U59>

7. その他 本講習は、もしも検定 3 級に必要な15時間分の科目に該当します。

15時間を修了した方は、「3 級検定」を受験することができます。

15時間の講習時間に満たない場合は、受験資格がなくなる場合がございますのでご了承ください。

4 級資格保持者の方、もしくは既に15時間の講習を受講された方はお申込み時に必ずお知らせください。

もしも検定 3 級を受験されない方も、講習にご参加いただけます。

電話対応・ビジネスマナースキルアップ講座 申込書

FAX送信先〔岐阜支部〕：058-213-0165

事業所名		TEL	-	-	
連絡責任者名		FAX	-	-	
住所	〒				
合否 郵送先住所	〒 ※上記住所と異なる場合はご記入ください。 ☐事業所 ☐自宅				
区 分	一 般 ・ ユーザ協会会員 （どちらかに○をお願いします）				
(注) ご希望の講習日欄に○をつけてください。					
No.	氏 名	1ststep 10/17 (金)	2ndstep 10/27 (月)	事前講習 11/7 (金)	3級検定 11/7 (金)
1	フリガナ				
2	フリガナ				
3	フリガナ				

※ご記入いただいた情報は、本講座に関する連絡及びユーザ協会からの情報提供のために利用させていただくことがあります。



【お問い合わせ先】

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 岐阜支部

TEL (058) 213-0120