



電話応対技能検定

電話応対技能検定は、新しいコミュニケーション教育です。全社での取り組みでCSも向上！
さまざまな場面で役立ちます。2級取得者の皆さん、1級へ進みませんか？

1級 石川会場 10月受験コース	日時	内容
講義 (15時間以上) 昼食は各自でご対応ください。	講義① 9月3日(木) 9~17時	○クレーム電話応対 5時間以上 ○クレーム・紛争に関する法的知識 1時間以上
	講義② 9月8日(火) 9~17時	○伝え方・聴き方の応用 4時間以上 ○電話応対のメディアエーションの応用 1時間半以上
	講義③ 10月7日(水) 9~12時	○電話応対のアサーションの応用 1時間半以上 ○電話応対のカウンセリングの応用
検定試験	10月7日(水) 筆記試験 13時~(90分) 実技試験 14時50分~ 順次	筆記試験/マークシート、記述、論文 実技試験/ロールプレイング 合格結果は翌月の初旬に郵送します。 合格ラインは、筆記試験・実技試験とも100点満点中70点以上

- 会場 石川県青少年総合研修センター (金沢市常盤町 212-1 電話: 076-252-0666)
- 諸費用 受付通知に記載する協会指定口座へ事前にご入金をお願いします。
- 受付 講義日は8時30分~。
受験のみの方は、試験当日12時30分迄にご来場ください。
- 申込締切 講義①実施日の7日前迄。
受験のみの方は9月23日(水)まで。
お申込み後、3営業日以内に受付の返信がない場合は、お手数ですがお問い合わせください。
- * 2級認定証コピーを添えてお申込みください。
- * ユーザ協会石川・富山・福井支部以外で受講し受験する方は、申込時に 1級の受講証明書、2級認定証のコピーをご提出ください。

1級



2級費用 (税込)	受講費	手数料	検定料
一般	57,750円	1,650円	7,700円
ユーザ協会会員	49,500円		

電話応対技能検定 1級受講・受験申込書 (石川会場) 送信先 FAX. 076-220-6610			
所属 地区協会	一般 金沢 かほく 白山 南加賀 七尾 奥能登 その他 ()	受験者名 (フリガナ)	
事業所名		<input type="checkbox"/> 1級 10月受験コース <input type="checkbox"/> 1級 10月受験	氏名
住所	〒	<input type="checkbox"/> 1級 10月受験コース <input type="checkbox"/> 1級 10月受験	氏名
連絡 責任者	お名前	TEL) 請求書) 要 不要	FAX)
1級受験の方へ 実技試験問題を試験の2日前の午後にお送りします (祝日の場合は1日前)。受信を希望する FAX 番号、 またはメールアドレスのどちらかをご記入ください。		<input type="checkbox"/> ファクス番号 または <input type="checkbox"/> メールアドレス (スマホ不可)	

ご記入いただいた情報は、電話応対技能検定受講、受験のための事務連絡、名札・受講者名簿作成に使用させていただきます。

●お問合せ● (公財) 日本電信電話ユーザ協会石川支部 〒921-8025 金沢市増泉1-43-1 TEL.076-220-6466 FAX.076-220-6610