



電話対応が企業を伸ばす!!

電話対応技能検定(ももしも検定) 1級受検講座

この資格は、お客様に喜ばれる電話対応の実現、電話対応のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目標としています。企業や学校、医療機関等、幅広い機関・組織で導入が進んでいます。

ももしも検定1級は社内での指導者、教育担当者など指導者的な立場にある社員・社内講師を目指す社員等を対象にしています。

コース	日付	内容
講座 事情により変更が生じることがございます。 (受付 9:15~)	2020年 9月16日 (水) 9:30~17:00 (6時間30分)	○クレーム電話応答 ○クレーム・紛争に関する法的知識 ○伝え方・訊き方の応用
	2020年 9月30日 (水) 9:30~17:00 (6時間30分)	○電話対応のメディエーションの応用 ○電話対応のアサーションの応用
	2020年 10月 7日 (水) 9:30~11:30 (2時間)	○電話対応のカウンセリング・コーチングの応用 【 合計 3日間 15時間 】
試験	【筆記試験】 (四肢択一マークシート問題20問+論述1問+記述1問) 2020年 10月 7日 (水) 13:00~14:30 (90分間)	
	【実技試験】 (ロールプレイング) 2020年 10月14日 (水) 9:30~ 1人5分程度(試験部分は3分間)で受検番号順に行う。 ※合否は後日郵送(試験1ヶ月後程)にて受検者宛に送ります。希望される合格者の方には、認定証か認定カードのいずれかもしくは両方を発行いたしますが、別途認定証3,000円(税別)・認定カード5,000円(税別)が必要です。	

●費用：一般価格：58,500円 (テキスト代込・税別) 検定料：7,000円 (税別)

会員価格：52,500円 (テキスト代込・税別) 検定料：7,000円 (税別)

●支払方法：受付後、ご案内及び請求書を送付いたします。期限までにお振込み願います。

●定員：10名(先着順) 最小開講人数は2名

●開催場所：京都市中京区烏丸通三条上ル場之町604 NTT西日本京都支店ビル内
地下鉄「烏丸御池」5番出口出て後方5m

●受講対象：すでに2級(中級)を取得している方

●講師：(公財)日本電信電話ユーザ協会 契約講師 (ももしも検定指導者級資格取得者)

●申込期限：2020年9月7日(月)までにFAX又は京都支部ホームページからお申し込み下さい。

お申込方法は、京都支部ホームページにてご確認ください。

※京都支部以外の実施機関で2級を取得された方は、お申込時に2級合格通知書を確認させていただきます。

また、既に1級講座を受講済で試験のみを受験される方は、「受講修了証明書」を確認させていただきます。

●お問合わせ先 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 京都支部 TEL075-251-1231

電話対応技能(ももしも)検定 1級受検講座 受講申込書(2020年10月検定) FAX送信先 075-251-1507

事業所名				会員区分	会員 ・ 一般
住所	〒				
連絡責任者	部署・役職			ご氏名	
	電話番号			FAX	
	メールアドレス				
フリガナ 受講者氏名				2級認定番号 ※	
フリガナ 受講者氏名				2級認定番号 ※	

※2級合格通知書を申込書と一緒にFAXして下さい。(京都支部で過去に資格取得された方は不要です)