



もしもし検定1級合格者フォローアップ研修 カリキュラム

- 1 コース名 : 電話対応技能検定1級合格者フォローアップ研修(7Hコース)
- 2 参加対象者 : 電話対応技能検定1級合格者、指導者養成研修受講を目指す方

【研修の目的】

ビジネスパーソンに求められる、様々な状況に柔軟に対応できる高度なコミュニケーション技術を身に付けた「もしもし検定1級合格者」を対象に、次のステップである「指導者級」にチャレンジいただくための診断技術、インストラクション、心構えを学んでいただくことを目的とした講座です。

時 間	内 容
	<p>1 オリエンテーション</p> <p>① バスセッション テーマ:「もしもし検定で習得したこと」</p> <p>② 個別スピーチ(3分/1人)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ なぜもしもし検定1級を受験したのか 指導者級を目指す目的は ・ 指導者として受講生に何を伝えたいか 受講生にどうなって欲しいか 等 <p>2 指導者級養成講座の枠組み 概要説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ カリキュラムと時間割 合否決定評価の枠組み(理解度の評価) ・ 電話対応診断スキル評価について ・ インストラクション実技試験評価基準について <p>3 電話対応診断スキルチェックの概要と説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 審査項目と審査基準について ・ 音源審査の進め方とポイントカリブレーション ・ デモ音源によるスキルチェックを体験する 演習①【体験学習】 <p>4 インストラクション実技試験の概要と説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ インストラクションの基本技術と基本姿勢 ・ インストラクション場面を体験する 演習②【体験学習】 <p>※ 過去のテーマから(2件) レッスンプラン作成</p> <p>5 今後の課題設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 研修の振り返り 自己啓発課題の共有 ・ 養成講座受講に向けてのバスセッション <p style="text-align: right;">【 休憩/適宜 】</p> <p style="text-align: center;">質疑応答 終 了</p>

※ 集合研修終了後、下記について希望があれば個別対応もいたします(ZOOMオンライン)

- ・ 電話対応診断 練習課題 添削
- ・ インストラクション テーマ、内容についてのアドバイス