



「もしも検定 3級」受検対策講座 Bコース

今日から実践できるスキルを身につけよう！



ビジネス電話応対実践研修 【6時間】

「即戦力」社員を育成する 欲張りメニューの2つのポイント！

★ Point.1 ★

新入社員はもちろん！中堅社員の  
電話応対基礎振返りに最適！  
模擬電話機を利用した  
**実践型エクササイズ**で  
明日から使えるスキルを身に付ける！



★ Point.2 ★

企業力アップに有効な「もしも検定  
3級」受験に必須であるA、B、Cコースの  
**Bコース「受講証明書」**を受講者全員に  
もれなく発行！  
※4級合格者は、B、Cコースの2つを受講すると  
3級検定を受験できます。

日時

4月22日(水) 9:30~16:30

※受付時間は9:15からです。

会場

新潟ユニゾンプラザ 小研修室1  
新潟市中央区上所2-2-2 TEL:025-281-5511

料金

一般 7,700円 会員 5,500円

※いずれもテキスト代込、消費税込  
※請求書は研修後に郵送にて送付致します。

定員

先着 20名 (定員になり次第締め切ります)  
※受講者が最小催行人数(5名)に満たない場合は  
中止とさせていただきます。予めご了承ください。

◆講師プロフィール◆

川崎博子氏

株式会社NTTネクシア

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
契約講師



新潟市内大手バス会社に10年在職。後輩の指導・育成  
を手掛ける。その後、現、(株)NTTネクシアに入社。  
営業、お客様窓口担当を経て、社員教育インストラクター  
として専門訓練を受ける。現在は、電話応対技能検定  
(もしも検定)指導者資格を有し、もしも検定研修  
や電話応対コンクール事前研修の講師を務める。  
テクニックに走らない「信頼関係を結ぶ為の表現方法」の  
習得をモットーとし、受講生自身による意識改革を目指  
した研修は、会社全体の意識向上に繋がるとして定評が  
ある。レポート依頼も多数。  
研修実績：行政機関・県立高校・医療関係・金融機関  
その他多数

お問合せ先 新潟・下越ブロック事務局 TEL:0120-221-730

研修申込書

送信先 FAX:0120-567-668

申込日 月 日

事業所名			ご住所 〒 -		
連絡責任者名		役職(所属部課名)		TEL	
				FAX	
受講者名(ふりがな)		勤続年数	年	受講者名(ふりがな)	
				勤続年数	
				年	
受講者名(ふりがな)		勤続年数	年	受講者名(ふりがな)	
				勤続年数	
				年	

# ビジネス電話応対実践研修【6時間】

新入社員及び中堅社員の「ビジネスマナーと電話応対」を実践的に徹底指導！  
「もしも検定3級」の受験の為の必須講座、Bコース受講証明書を発行！

## ◆ カリキュラム ◆

項目	内容	ねらい
1. テレコミュニケーションの特性を知る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々なコミュニケーションツールと電話メディアの違い</li> <li>・対面と電話応対の違い</li> </ul>	<p>▶ビジネスシーンで使用するコミュニケーションツールを、使いこなすためのポイントを知る。</p>
2. テレコミュニケーションの基本	<ul style="list-style-type: none"> <li>・応対の基本原則</li> <li>・第一印象の大切さ ～第一声の挨拶と名乗り～</li> <li>・積極的に使いたい言葉、気をつけたい言葉 ～敬語と言葉遣いの基本と応用～</li> </ul>	<p>▶相手に好感を与えるための言い回しや音声表現のブラッシュアップを図る。</p>
3. 安心と信頼を得るためのコミュニケーションスキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・言葉と「声」の表現力を磨く</li> <li>・発声と発音の基本</li> <li>・クレーム応対に必要な意識と対応プロセス</li> </ul>	<p>▶効果的な言葉の選び方、声の表現力をトレーニングを通して身に付ける。 ▶クレームの際も迅速で機転の利いた応対をするための心構えと応対の流れを知る。</p>
4. ケーススタディ・ロールプレイング	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ロールプレイングで発表 (グループ→全体)</li> </ul>	<p>▶事例に合わせてスクリプトを作成し会話の流れを考え、応対レベルのアップを図る。</p>
5. 質疑応答	<ul style="list-style-type: none"> <li>・質疑応答</li> <li>・プチレポート（ミニテスト）の作成</li> </ul>	<p>▶レポートの記入により、セミナーの復習と今後の心構えを促す</p>

## ～お知らせ～

### Aコース

- ◆ビジネスマナー・電話応対基礎研修（6時間コース）
- ◆開催日時：4月8日（水）9:30～16:30
- ・新入社員の研修や、中堅社員の方を対象とした基本振返りに最適です！
- ・顧客満足のための「ビジネスマナーと電話応対」の基礎を実践的に徹底指導します！

### Bコース

- ◆ビジネス電話応対実践研修（6時間コース）
- ◆開催日時：4月22日（水）9:30～16:30
- ・新入社員はもちろん！中堅社員を対象とした電話応対基礎の振返りにご活用下さい！
- ・模擬電話機を利用した実践的エクササイズで指導します！

### Cコース

- ◆ビジネスコミュニケーション力向上研修（4時間コース）
- ◆開催日時：7月予定 ※確定後、協会ニュース6月号でご案内致します。
- ・ビジネスコミュニケーション力向上のため、「聴く」スキル・「話す」スキルを磨きます！

**もしも検定3級検定の受験資格を獲得！**

**A～Cコース全て終了した「受講証明書」を発行します。**

併せて、3級筆記試験は免除となり、実技試験のみを実施します。

※もしも検定4級合格者は、B及びCの2コースを受講することで受験資格を獲得！