



2020年3月期 電話応対技能検定1級 検定講習のご案内

「電話応対技能検定(愛称：もしもし検定)」は、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会が認定する民間の検定資格で、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現と、電話応対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めざしています。

検定は、所定の講習を受講した後検定試験を行い、ビジネス電話応対の社内指導者として高度な実践能力及び指導能力の向上に役立ちます。

(公財)ユーザ協会岡山支部ではこのたび、1級の検定講座を開講します。受講は有料です。“マニュアルをこえた電話応対”のスキル習得に、多くの皆様のチャレンジをお願いします。

お申し込みは3月10日までに岡山支部ホームページから申込フォームへ直接入力、または申込書をFAXで送付してください。

| | | | |
|------------|--|--|---|
| 日時 時間数 | 2020年3月18日(水)・24日(火) 各9:30~18:00 2日間 計15時間 | 場所 | NTT岡山支店ビル7階第2会議室 岡山市北区中山下2-1-90 Tel086-201-1181 |
| 講師 | 電話応対技能検定 指導者級講師 古川 文美子氏 *認定番号:T00120800051(平成20年10月1日) | | |
| 講習の 内容等 | 級別 講習時間 | 講習内容 | |
| | 1級 (上級) 15時間 | <ul style="list-style-type: none"> ○クレーム電話応対 ○クレーム、紛争に関する法的知識 ○伝え方、聴き方の応用 ○電話応対のメディエーションの応用 ○電話応対のアサーションの応用 ○電話応対のカウンセリング・コーチングの応用 | |
| 定員 応募要件 | <ul style="list-style-type: none"> • 20名。ただし、申し込みが5名以下の場合中止とし、この場合個別に連絡します。 • 応募要件は2級資格をお持ちの方 | | |
| 受講料 | 1人36,300円(消費税込み、教材費を含む)*ユーザ協会会員33,000円 *講習当日ご持参ください。なお、請求書による後払いも可能です。 | | |
| 記事 | 検定試験について <ul style="list-style-type: none"> • 15時間の講座を修了すると、1級の検定試験が受験できます。試験だけの受検はできません。検定料は7,700円(消費税込)です。 • 検定試験は、実技(ロールプレイ)3分、筆記(択一20問)+論述1問+記述1問90分。合格基準は実技、筆記それぞれ100点満点の70点以上です。 • 今回は4月1日(水)に全国統一で実施される検定試験を目指します。受験の希望は個別に、後日うかがいます。 | | |

<お問合せ先>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 岡山支部事務局(担当:中塚)

〒700-0821 岡山市北区中山下2-1-90 NTT岡山支店ビル内

TEL:086-201-1181 FAX:086-201-1182

E-mail:nakatsuka@jtua.or.jp URL:http://www.pi.jtua.or.jp/okayama/

ユーザ協会岡山支部あて<FAX086-201-1182>

*切り取らずにFAXしてください。

電話応対技能検定1級 検定講習受講申込書

| | | | |
|-----------------|------------------|------------------|-----------------------|
| 申込事業所 | | 電話 | |
| 住所 | 〒 | FAX | |
| 申込責任者 | (所属部課・役職) | (氏名) | |
| 支払い方法 (該当に○) | ・当日現金 (個人支払い) | ・当日現金 (会社支払い) | ・請求書による前払い (会社支払い) |

| No. | 受講者氏名 | ふりがな | 生年月日/西暦 | 2級認定番号 |
|-----|-------|------|---------|--------|
| ① | | | | |
| ② | | | | |