

電話応対技能検定(もしもし検定)受験対策テキストの内容

【1. 基本科目】

1. 電話応対技能検定(もしもし検定)がめざすもの
2. 電話応対技能検定(もしもし検定)を受験する目的
3. 社会人に求められるマナー
4. 接遇の4大要素
5. 立ち居振る舞い
6. 名刺交換
7. 来客応対
8. 敬語と言葉づかい
9. ビジネス文書
10. 慶弔のマナー
11. コミュニケーション
12. 指示・命令の受け方
13. マネジメントサイクル(PDCAと報告・連絡・相談)
14. 発声・発音の基本 ~届く声を出すには~ 【1級】
15. コミュニケーションツールの基本

【2. 電話応対】

1. 電話応対は『思いやりの心』から
2. 電話応対の心構え
3. 応対5つのポイント
4. ビジネス電話の話し方
5. クッション言葉・マジックフレーズ・相槌
6. かけ方・受け方・取り次ぎ方
7. 名乗りとクロージング
8. 実技試験について