



# 【電話応対技能検定1級対応講座 2日間コース】

## リーダーのためのクレーム対応研修会 リーダーのためのビジネスコミュニケーション研修会

— もしまし検定2級合格者は2日間の受講で、もしもし検定1級受験資格を取得できます—

研修会名	日時	内容
リーダーのためのクレーム対応研修会	2022年1月18日(火) 9:30~16:30 (受付 9:15~)	■実習は電話応対技能検定1級過去問題集の中の 実技試験問題を使います■ 1. クレーム対応に活かすコミュニケーションスキル 2. クレーム電話対応 クレーム対応の基本/電話対応のカウンセリングの応用 電話対応のアサーション及びメディエーションの応用 3. リーダーとしてのクレーム対応 エスケーション/メディエーションによるクレーム対応 クレーム対応実践トレーニング 4. クレーム・紛争に関する法務知識
リーダーのためのビジネスコミュニケーション研修会	2022年1月26日(水) 9:30~16:30 (受付 9:15~)	■電話応対技能検定1級カリキュラムに沿った内容です■ 1. リーダーとしての心構え 2. 伝え方・聴き方の応用 コミュニケーションの仕組/わかりやすく話すための基本スキル 相手に合わせた伝え方・聴き方 3. 電話対応のメディエーションの応用 4. 電話対応のアサーションの応用 5. 電話対応の評価項目とポイント 6. 論述対策

会場

きゅりあん 5階 第3講習室  
住所:東京都品川区東大井5-18-1

講師

B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子 氏

対象

電話応対技能検定2級合格者で、1級受験予定の方

定員

10名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

※コロナウイルス感染拡大防止の観点から、通常より人数を大幅に縮小して開催致します。  
そのため、1社1名のお申込とさせていただきます。ご了承下さいますようお願い申し上げます。

申込方法

[お申込フォーム](#)よりお申込下さい

※別途事務局から受付確認の返信メールをお送りします。返信がない場合は恐れ入りますが事務局までご連絡下さい。

受講料

二日間の参加で会員:22,000円 (一般:26,400円) ※税込

申込締切

2022年1月11日(火) ※定員になり次第締め切らせていただきます。

支払方法

開催日の1週間前までに次の口座へお振込下さい。(振込手数料は貴社でご負担願います)

◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ) ニホンデンシンデンワユウザキョウカイトウキョウシブ

注1: 銀行振込のみ承ります。現金のお取り扱いには致しかねます。ご了承下さい。

注2: 振込人氏名の先頭に、受講日をご入力下さい。(例:0118 会社名)

注3: 領収書は銀行のご利用明細書をもって代えさせていただきます。

その他

(1) コロナウイルスの感染状況により中止になる場合がございます。予めご了承ください。

(2) 電話応対技能検定1級必修科目のカリキュラムに沿った研修内容です。

(3) 電話応対技能検定1級受験者のための論述講座を3月15日に実施予定です。

詳細は東京支部ホームページで別途ご案内致します。

(4) 電話応対技能検定1級試験は4月6日(水)に実施予定です。

※受験希望者は別途お申込が必要です。また、1級検定試験の受験資格は、

1級検定対象の講座を受講及び2級試験に合格されている方が対象です。

問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 TEL:03-3740-9401 Mail: ut-tokyo@juta.or.jp