



【電話対応技能検定1級対応講座 2日間コース】

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

— 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 ビジネスコミュニケーション研修会	2023年12月13日(水) 9:30~16:30 (受付 9:15~)	■電話対応技能検定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
リーダーのための クレーム対応 研修会	2024年1月18日(木) 9:30~16:30 (受付 9:15~)	■実習は電話対応技能検定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 エスカレーション/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

会場

きゅりあん 12/13(水) 第2講習室 1/18(木)第4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 12/13(水)伊藤 康子氏 1/18(木)高橋 珠実氏

対象

電話対応技能検定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。

申込方法

[お申込フォーム](#)よりお申込下さい

※申込完了後、自動配信にて申込完了メールをお送りします。届かない場合は事務局へご連絡下さい。

受講料

会員:22,000円 ※税込

<内訳>2023/12/13実施 ビジネスコミュニケーション研修:10,000円(税抜)
2024/1/18実施 クレーム対応研修:10,000円(税抜) 消費税10%:2,200円

一般:26,400円) ※税込

<内訳>2023/12/13実施 ビジネスコミュニケーション研修:12,000円(税抜)
2024/1/18実施 クレーム対応研修:12,000円(税抜) 消費税10%:2,400円

申込締切

2023年12月6日(水) ※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:1213 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。

公益財団法人日本電信ユーザ協会
登録番号:T1010005004168

その他

(1)電話対応技能検定1級必修科目のカリキュラムに沿った研修内容です。

(2)電話対応技能検定1級試験は2月7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:03-6275-0831 Mail: ut-tokyo@juta.or.jp