



# 【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<br>ビジネスコミュニケーション研修会 | 2024年12月11日(水)<br>9:30~16:30<br>(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■<br>1. リーダーとしての心構え<br>2. 伝え方・聴き方の応用<br>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<br>相手に合わせた伝え方・聴き方<br>3. 電話対応のメディエーションの応用<br>4. 電話対応のアサーションの応用<br>5. 電話対応の評価項目とポイント<br>6. 論述対策                                           |
| リーダーのための<br>クレーム対応<br>研修会    | 2025年1月16日(木)<br>9:30~16:30<br>(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<br>実技試験問題を使います■<br>1. クレーム対応に活かすコミュニケーションスキル<br>2. クレーム電話対応<br>クレーム対応の基本/電話対応のカウンセリングの応用<br>電話対応のアサーション及びメディエーションの応用<br>3. リーダーとしてのクレーム対応<br>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<br>クレーム対応実践トレーニング<br>4. クレーム・紛争に関する法務知識 |

### 会 場

きゅりあん 4階 第1特別講習室

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。

### 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>2024/12/11実施 ビジネスコミュニケーション研修:10,000円(税抜)

2025/1/16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>2024/12/11実施 ビジネスコミュニケーション研修:12,000円(税抜)

2025/1/16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

2024年12月3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:1211 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電話ユーザ協会  
登録番号:T1010005004168

### そ の 他

(1)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。

(2)電話応対技能検定1級試験は2月5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