

エッセンス&ドリルで確認！仕事の基本シリーズ「電話応対編」

仕事の基本となるスキルを確認し、振り返ることで、職場での応用力を高めます。

- ① 《不安の解消》…仕事の基本となるスキルを、このコースを活用することによって、いつでも確認することができます。
- ② 《振り返りの機会の提供》…社員の入社年次に関わらず確認できることで、誰でも、基本に立ち返る姿勢を身につけていただけます。
- ③ 《基本から応用へ》…仕事の基本をドリルで演習することで、職場での応用力を身につけます。

＜本コースのねらい＞

- 電話応対の基本 5 ポイントをおさえます。
- 状況別（電話を受けるとき・かけるとき）の電話応対について、おさえておいてほしいエッセンスを学びます。
- 状況別の電話応対の基本を、ドリル 4 5 選で確認します。



＜コースカリキュラム＞

はじめに	0-1 電話応対 キホンのキ
第1章 電話を受けるとき	1-1 最初の15秒間で好印象を与える 1-2 内容を正確に聞き取る 1-3 効率よく取り次ぐ 1-4 取り次げない電話応対の基本
第2章 電話をかけるとき	2-1 準備を完璧に！ 2-2 目的を簡潔に伝える 2-3 取り次ぎを依頼する 2-4 名指し人が電話に出られないときの対応

＜概要＞

受講対象者	仕事のスキルのポイントを押さえた人、特に内定者、新人から若手・中堅層のビジネスパーソン
監修	後藤 啓子 キャリア・ネットワーク 代表取締役
仕様	● 想定学習時間：2 時間 ● 最短実行時間：49 分 ● テスト数：1（全10問、ランダム出題）