

# モジュールシート

氏 名

| モジュール                             | 電話応対   | 分類番号 | B-1041 | 自<br>評  | 己<br>価 | 指導員<br>確 認 |
|-----------------------------------|--|------|--------|---------|--------|------------|
| 到達水準                              | (1) 敬語を正しく使えること。   |      |        |         |        |            |
|                                   | (2) 電話応対の基本的知識を知っていること。                                    |      |        |         |        |            |
|                                   | (3) 社内に向けた電話の応対や取次ぎができること。                                 |      |        |         |        |            |
|                                   | (4) 社外に向けた電話の応対や取次ぎができること。                                 |      |        |         |        |            |
|                                   | (5) 聴覚障害者は、敬語・挨拶とふるまいができること。                               |      |        |         |        |            |
|                                   |  |      |        |         |        |            |
| 教科の細目                             | 内 容  |      |        | 訓 練 時 間 |        |            |
|                                   |  |      |        | 学 科     | 実 技    |            |
| 敬語を正しく<br>使えること                   | (1) 敬語・言葉遣い (資料)<br>(2) 敬語・言葉遣い (動画視聴)<br>(3) 確認課題：敬語・言葉遣い |      |        |         |        |            |
| 電話応対の<br>基本知識を知って<br>いること         | (1) 電話応対の心構え<br>(2) 電話応対の受発信<br>(3) 確認課題：受発信               |      |        |         |        |            |
| 社内に向けた<br>電話の応対や<br>取次ぎが<br>できること | (1) 電話の取次ぎ<br>(2) 伝言と復唱<br>(3) 確認課題：取次ぎ<br>(4) 確認課題：伝言と復唱  |      |        |         |        |            |
| 挨拶とふるまい                           | (1) 挨拶とふるまい (資料)<br>(2) 挨拶とふるまい (動画視聴)<br>(3) 確認課題：挨拶とふるまい |      |        |         |        |            |
| 使用する機械<br>器具等                     | 電話機、パソコン一式、ネットワーク一式、ソフトウェア一式                               |      |        |         |        |            |
| 備 考                               |  |      |        |         |        |            |
|                                   |  |      |        | 10      | 20     |            |

※自己評価欄にはA、B、Cを記入する。