

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 評	己 価	指導員 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 使えること	(1) 敬語・言葉遣い (資料) (2) 敬語・言葉遣い (動画視聴) (3) 確認課題：敬語・言葉遣い					
電話応対の 基本知識を知って いること	(1) 電話応対の心構え (2) 電話応対の受発信 (3) 確認課題：受発信					
社内に向けた 電話の応対や 取次ぎが できること	(1) 電話の取次ぎ (2) 伝言と復唱 (3) 確認課題：取次ぎ (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) (2) 挨拶とふるまい (動画視聴) (3) 確認課題：挨拶とふるまい					
使用する機械 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。