

1.講座名	電話のかけ方&受け方講座	
2.分野(1つ選択)	■①実践力育成 □②就職活動支援	
3.分類(1つ選択)	①「実践力育成」分野 □A.自分探し ■B.社会勉強・体験 □C.人間基礎力UP □D.その他() ②「就職活動支援」分野 □A.自己分析 □B.業界・企業理解 □C.ES・筆記・面接対策 □D.その他()	
4.受講により 伸びる力 (複数選択可)	□①主体性 □②働きかける力 □③実行力 □④課題発見力 □⑤計画力 □⑥想像力 ■⑦発信力 ⑧傾聴力 □⑨柔軟性 □⑩状況把握力 ■⑪規律性 □⑫情報収集力 □⑬職業理解力 □⑭説得力 □⑮プレゼンテーション力 ■⑯その他(ビジネスマナー)	
5.目的	インターンシップ先等で、会社にかかってきた固定電話を受けられるよう、また企業の方宛に電話をかけられるよう、電話対応の基本とかけ方&受け方のマナーを学ばせることを目的とする	
6.対象	例：対象学年/学部 全学年、全学部全学科	
7.人数	2名から実施可能	
8.講座形態	■①座学 □②ペアワーク ■③グループワーク □④フィールドワーク □⑤その他()	
9.実施概要	※所要時間、担当者の必要人数、簡単なプログラム内容等ご記入下さい ◎所要時間：90分 ◎担当者：1名 ◎プログラム内容： ①講座の趣旨説明 ②電話対応の基本について ③電話のかけ方の流れを学ぶ ④電話のかけ方をグループで実践する ⑤かけ方実践についてのフィードバック ⑥電話の受け方の流れを学ぶ ⑦電話の受け方をグループで実践する ⑧受け方実践についてのフィードバック ⑨終了	
10.テキスト・シートの 有無	有・無	<テキスト・シート名> ①電話対応の基本 ②電話のかけ方の一般的な順序 ③電話の受け方の一般的な順序 ④電話のかけ方 台本 ⑤電話の受け方 台本 ⑥電話対応チェックシート

