

# クレーム電話 初期対応研修のご案内

## お客様に対して 安心感・信頼感を与える電話対応とは？

一般的によくある事例を中心に、どのようにすれば、お客様心理にそった対応ができるのかをグループワークで考え、ロールプレイングにより、実践中心の研修です。

☆開催日程(9:30~16:30)

開催日	開催場所	講師
2019年6月7日(金)	丸亀商工会議室 第一会議室 丸亀市大手町1丁目5-3	テルウェル西日本(株) 四国支店 香川営業支店 チーフインストラクター
研修 カリキュラム		
●電話対応は企業の顔である ●『進化する』クレーム ●お客様心理を考える ●安心感、信頼感を高める聴き方と話し方 ●声の印象でお客様心理を変える ●こんな場合はどうする？(ケース別対処法) ●日頃起こりうる事例を基にロールプレイング		

☆定員：20名 ※お申し込みが10名に満たない場合は開催できない場合がございますので予めご了承ください。  
※申込締め切り後、御申込者様あてにご連絡させていただきます。  
※駐車場につきましては自己解決願います。また、近隣の駐車場をご利用ください。

☆受講料：一般 6,000円/名 会員 3,000円/名  
◆受講料は、税込です。支払方法を下記申込書でお選びください。

☆締切日：5月31日(金)

☆お申込方法：下記申込書にてお申し込みください。FAX 087-835-1512  
『ユーザ協会香川支部』 <http://www.pi.jtua.or.jp/kagawa/>

☆問合せ先：(公財)日本電信電話ユーザ協会香川支部 事務局担当 嶋田  
TEL 0120-206660(土日祝日除く9時~17時まで) E-mail : u.kagawa@jtua.or.jp

----- 切り取らずに送信ください -----

事業所名	TEL		
お申込者氏名	メールアドレス	@	
受講者氏名	部署	経験年数	支払い方法
(ふりがな)		年	<input type="checkbox"/> 現金(領収書) <input type="checkbox"/> 請求書(口座振込)
受講者氏名	部署	経験年数	支払い方法
(ふりがな)		年	<input type="checkbox"/> 現金(領収書) <input type="checkbox"/> 請求書(口座振込)

※当協会は、ご記入いただいた個人情報を当協会からのお知らせ・各種イベント案内等事業目的に限り使用する場合がございます。

主催：(公財)日本電信電話ユーザ協会香川支部