

集中講座!

「クレーム対応から学ぶ顧客ニーズ」

主催：公財）日本電信電話ユーザ協会 宮城支部

後援：東日本電信電話株式会社 宮城事業部 宮城支店

中堅社員・リーダー向けの研修です。

「リスクマネジメント」におけるクレーム対応の重要性を学び、お客様と企業、組織をつなぐ「声の架け橋となる人」を育みます。

不寛容社会の中、時代が求めるクレーム対応スキル&マインドを実技中心に習得します。

- 電話と接客の違い・特徴を認識しワンランクアップの対応を習得
- 顧客心理と対応者の心理を分析し、問題解決能力を高める
- クレーム対応を前向きに対処するためのセルフコントロールを学ぶ
- 正確な情報収集、分析のためのプローピング&リスニング能力を磨く

1. 開催日時

平成30年3月6日（火）

10:00~16:30

2. 開催場所 仙台市戦災復興記念館

5階 会議室（仙台市青葉区大町二丁目12-1）

3. 募集人数 30名様

・ただし、定員になり次第締切らせていただきます。

4. 募集締切 平成30年2月23日（金）

5. 受講料

一般：3,240円/名

（テキスト代金、税込）

ユーザ協会会員は2名様まで無料

※受講料は事前のお振込みをお願いしております。受付後別途ご案内を送りいたします。

6. 講師

(株)ウイングテン

取締役キャリアコンサルタント 藤原 みよ氏

7. 申込方法

裏面申込書よりFAX、または宮城支部ホームページよりお申込み下さい。

研修内容

1) 顧客満足推進のためのスキル&マインド

- ・リスクマネジメントにおけるクレーム対応の重要性
- ・顧客満足向上のためのクレーム対応

2) 満足、不満足の原因

《実技》

～クレームの内容を客観的に捉えるために～

- ◆自社がお客様にご満足頂いているモノ・コトは何か
- ◆不満足となるモノ・コトは何か

3) クレーム対応におけるセルフコントロール

- ・クレームは良く聞く(聴く)ことから始まる
- ・謝罪と同時に現時点での最大の努力をする

《実技》

～「電話対応の実技」を通して学ぶクレーム対応～

- ◆チーム毎に事例研究/A社のクレーム対応を改善
- ◆タイプ別対応方を学ぶ

1. 欲求、要求タイプ 2. 提案タイプ

3. ストレス発散タイプ

～組織全体の顧客満足向上を図る～

- ◆個人～組織全体の対応スキルを高めるには
- ◆サービスマネジメント向上を目指して



FAX番号 022-214-6009

HP (<http://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>) からもお申込受付けます。

事業所名	
連絡責任者	お役職
電話番号	FAX番号

※お申込み結果につきましては受講いただけない場合のみ、連絡責任者様宛ご連絡いたします。

ご希望の連絡方法に をご記入ください。

TEL FAX メール(アドレス: _____)

参加者氏名	フリガナ	性別 男性 ・ 女性
参加者氏名	フリガナ	性別 男性 ・ 女性

事務局より

- ▶ 研修開催決定は宮城支部HPに掲載いたします。
- ▶ お申込受付状況は事務局へご確認ください。

TEL:0800-800-7011フリーアクセス

- ▶ お申込キャンセルは必ずご連絡をお願いいたします。

※本申込書に記載いただいた個人情報については、本セミナー申込業務のみに使用し、第三者に提供・開示などいたしません。

【問い合わせ先】 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 FAX (022) 214-6009 / TEL (022) 214-7011
宮城支部 事務局 0800-800-7011 (フリーアクセス; 通話料無料)