主催（公財）日本電信電話ユーザ協会宮崎支部

すぐに役立つ クレーム応対研修

◆ クレームとは何かを知り、「クレーム＝怖いもの、厄介なもの」という認識を取り除きます。
◆ クレーム応対の基本手法を知り、表現力などを実践することで、お客様に納得していただきやすい応対を目指します。
クレームが苦手と思われている方は、ぜひご参加ください。

【講師紹介】：玉本美砂子（株式会社ＪＢＭコンサルタント　代表取締役社長）

・（公財）日本電信電話ユーザ協会本部講師
・電話応対コンクール全国大会審査委員
・（一社）日本コールセンター協会専任講師、（一社）日本コンタクトセンタ教育検定協会副理事長
・ＣＯＥ認定インストラクター

株式会社ヤマハの営業ウーマンとして第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。
その後独立し、株式会社ＪＢＭコンサルタントを設立する。研修事業の他にアウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を存分に活かした実践的な内容と、熱意あふれるパワフルな指導力は受講生からの評判も高い。

＜著書＞「クレーム応対の基本」「クレーム応対　聞く技術　断る技術」（ぱる出版）
コンピュータテレフォニー誌「クレーム応対のレシピ」他、連載中。

＜主な実績＞「経営者、経営幹部向け研修」「新規開拓実践プログラム」「戦略型ソリューション営業研修」「クレーム応対研修」「ＣＳ／ＥＳ向上研修」「管理職マネジメント研修」等、他多数
・大手通信キャリア・大手新聞社・大手家電メーカー・大手輸送会社・地方銀行
・携帯電話会社・電力会社・省庁地方局・大手共同組合・大手百貨店・損害保険会社、他多数

会　　場　　平成２８年９月７日(水) 9:30～12:30(3 時間)
宮日会館　１０階　第１会議室（宮崎市高千穂通 1-1-33）

受講料　　一人３，０００円（ユーザ協会会員は、**会員料金１，０００円**）
＊研修当日に会場でお支払いをお願いいたします。

＊お申込み　：８月３１日(水)までにＦＡＸにてお申込みください。
＊お問合せ先：（公財）日本電信電話ユーザ協会　　宮崎支部（0985-31-4809）又は（0120-20-6660）
≪URL:http://www.pi.jtua.or.jp/miyazaki/≫

クレーム応対研修参加申込書（FAX:0985-31-4858）

事業所名	ご担当者名（　　）		
連絡先 TEL		ＦＡＸ	
領収書宛名		領収書金額	円
受講者名	①	②	

ご記入いただいた個人情報は、当協会の事業目的以外は使用いたしません。