

# クレーム対応からファン獲得セミナー

## お客様の怒りを笑顔に変える！

- ◆クレームは会社にとって貴重な情報・経営資源です！  
電話を取ったとたんに、いきなり怒られた！  
こんなクレーム電話の経験をお持ちではないですか？  
お客様の心理状態を理解し、基本対応やロールプレイングによる  
研修等を通して、適切な初期対応を学んでいただくセミナーです。
- ◆適切な電話対応は、顧客獲得にもつながります。



### 【講師紹介】：長峰 ヒロ子 先生

- ・日本電信電話ユーザ協会本部契約講師
  - ・キャリアカウンセラー ・接遇マナーインストラクター
- 金融機関を経て高等職業訓練校の講師として勤務。ファシリテーション・コーチングを学び、現在は、官公庁をはじめ企業の社員教育や、ビジネスマナー・新入社員研修等を多数実施。ユーザ協会主催の電話対応コンクール出場者の指導にもあたる。

- |        |  |
|--------|--|
| 1. 日時  | 平成30年2月6日(火) 14:30~16:00 (90分)                             |
| 2. 場所  | 高千穂町商工会館   |
| 3. 定員  | 30名(先着順)   |
| 3. 受講料 | ユーザ協会会員・高千穂町商工会会員は無料、一般の方は一人1,000円<br>* 受講料は当日現金でお支払ができます。 |

\* お申込み：2月1日(木)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  
(電話 0120-20-6660 又は 0985-31-4809) URL：<http://www.pi.jtua.or.jp/Miyazaki/>

----- 切り取らずにこのままお送りください。 -----

## クレーム対応セミナー参加申込書 (FAX:0985-31-4858)

事業所名	ご担当者 ( )		
所在地			
連絡先 TEL	FAX		
領収書宛名	領収書金額	円	
受講者名	①	②	
	③	④	

ご記入いただいた個人情報、日本電信電話ユーザ協会及び高千穂町商工会からの各種情報提供およびセミナーの連絡に使用することがあります。ご了承ください。