

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？
クレームと苦情の違いを理解したうえでクレーム対応の
初期対応からクロージングまで、クレーム対応のプロセスを
分かりやすく学べます。

- ◆適切なクレーム対応は、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11月8日(木) 13:30~16:30 [3時間] |
| 2. 場所 | 都城圏地域場産業振興センター 2階 研修室 |
| 3. 定員 | 30名(先着順) |
| 3. 受講料 | ユーザ協会会員は2名まで無料(2名超は一人1,000円)
一般の方は一人3,000円 *受講料は当日現金でお支払ができます。 |

*お申込み：11月5日(月)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は、日本電信電話ユーザ協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。