

# 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31年2月21日(木) 13:30~16:30 [3時間]   |
| 2. 場所  | 延岡市中小企業振興センター 4階 研修室  |
| 3. 定員  | 30名(先着順)  |
| 3. 受講料 | ユーザ協会会員、商工会議所会員は4名まで無料(4名超は一人1,000円)<br>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：2月15日(金)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。