適切なクレーム応対を身につけることで、
お客様との信頼関係を築くことができます。

クレーム応対研修

日々の電話応対で悩んでおられる皆様、クレーム応対はマニュアルではできません！

今講座では、お客様の心理状態を理解し、ロールプレイングを交えて検証しながら適切な応対方法を学んでいただきます。
クレームの本質を見抜く力を養い、苦手意識の克服をめざす皆様のご参加をお待ちしております。

日時 平成30年 12月12日㈬
時間 13:15 ▸ 17:15

場所 大阪トヨペットビル 8F 第1会議室
〒550-0012 大阪市西区立売堀3丁目1番1号
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東側

講師 小掘 恭子 氏
com.企画 〈ユーザ協会 契約講師〉

小掘 恭子 氏 com.企画 代表
【主な資格】
●電話応対技能検定指導者級(S級)
〔(公財)日本電信電話ユーザ協会 認定〕
●アンガーマネジメントファシリテーター
〔(一社)日本アンガーマネジメント協会 認定〕

テーマ 応対力を強化して
CS向上をめざす

研修内容
- クレームとは ～クレームの正体～
- クレーム応対５つのＮＧ
- クレーム応対の留意点
- クレームをビジネスチャンスに！
- ロールプレイング

【定員】 24名 ※申込人数が５名以下のときは中止になる場合があります。

【参加費】 1名 6,000円〈大阪支部会員 1名 3,000円〉(税別･テキスト代込)

【申込方法】 ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。
URL http://www.pi.jtua.or.jp/osaka/
申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。

【申込締切】 平成30年 11月28日㈬ ※先着順、定員になり次第締切

【注意事項】
●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。
●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会　大阪支部 事務局
TEL 06-6534-8618　MAIL osaka@jtua.or.jp