

# クレームセミナー〈基礎編〉

クレームや苦情が寄せられたときに重要なのは、初期対応です。適切な初期対応をしなかったために、クレームが大きくなったり、長引いてしまうことがよくあります。このセミナーでは、クレームに対する基本的な考え方や対応方法を中心に、相手の心理を考え、クレームを招きにくい対応スキルを学びます。また、具体的な事例を使い、ロールプレイングを行うことで、クレーム対応を実践的に習得していただきます。

実施日	会場		定員	時間
平成30年1月17日(水)	静岡	あざれあ 5F 第3会議室	50人	いずれも 13:30~ 16:30
// 1月18日(木)	浜松	研修交流センター401会議室	50人	
// 1月24日(水)	沼津	沼津商工会議所 2F会議室B	40人	

※申込み締切：各会場開催日の前日まで（定員になり次第締め切り）

## ◆講師 石亀 美夜子 氏（日本電信電話ユーザ協会 契約講師）

〈講師プロフィール〉大学卒業後、母校の職員として勤務。その後、フリーアナウンサーとしてレポーターや司会を務め、専門学校講師を経て、研修講師として活動開始。電話対応研修、コミュニケーションスキル、CS向上、接客研修等、多くの企業自治体から依頼を受け2500件以上の講演・研修実績がある。「もしもし検定」指導者級資格保持者。

## ◆受講料 一般：6,000円（ユーザ協会会員：3,000円）

参加費は事前に下記口座へお振込下さい。振込手数料はご負担下さいますようお願い致します。

【振込口座】静岡銀行 呉服町支店 普通 1881247 ザイ)ホデソツゲソウザキョウカ

※現金でのお支払いをご希望の方は、事前にご連絡下さい。

### 【カリキュラム】

- ☆クレームに対しての正しい理解と心構え
- ☆効果的なクレーム対応のポイント
- ☆クレーム対応力をアップさせるスキル
- ☆クレーム電話事例（ロールプレイング）☆まとめ



## ◆お申込方法 FAX またはWebでお申込みください。

<http://www.pi.jtua.or.jp/shizuoka/>

【お問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 TEL 0120-20-6660

## 【受講申込書】 ユーザ協会事務局 行 FAX: 054-205-3658

事業所名	電話番号	
	FAX番号	
連絡者所属	連絡者名	

	受講者氏名		受講者氏名
①		②	
③		④	

◆申込書に記載戴いた個人情報は、各種連絡・情報提供のために利用するほか、今後の講習会等のご案内のために利用することがあります。