

クレーム対応 強化セミナー

～クレームは対応次第で優良顧客となる～

(公財)日本電信電話ユーザ協会 千代田地区協会／東京中央地区協会

開催日時：平成30年11月6日(火) 15:30～17:00 (受付 15:15～)

場 所：日本教育会館 9階「喜山」

住所：千代田区一ツ橋2-6-2 電話：03-3262-7661

(地下鉄新宿線・半蔵門線神保町駅(A1出口)徒歩3分 / 三田線神保町駅(A8出口)徒歩5分)

【講演内容】クレーム対応の基本

クレームがあった時にどう対処すればよいか。クレームが発生する原因を理解して、対応に必要なスキルを習得します。クレームのお客様のタイプ別対応方法や対応の正しい手順を、具体例を交えて学びます。

- | | |
|----------------|---------------|
| 1. タイプを判断する | 2. 応対手順とスキル |
| ・苦手なタイプのお客様とは？ | ・クレームの種類を知る |
| ・セルフチェック | ・クレームのフローを知る |
| ・お客様のタイプを見極める | ・クレームの応対手順を知る |

【講師】尾花 彰氏 (株式会社ワズウィル 代表取締役)

ノンバンク(MUFグループ)に入社し、数々の支店等の勤務を経て、マネージャーに昇進する。その後サービスセンター(自動契約機集約センター)やコールセンターの立ち上げに従事を経て、同社の教育センターマネージャーとして教育体系および自社社員に関わる人材育成に携わる。

同社退職後は企業向け研修会社に入社。企業向けの研修の企画、立案にも関わり、自ら講師として各企業の研修に講師として登壇する。

2014年5月同社退職し、同7月、株式会社ワズウィルを設立する。



参加費：お1人さま(税込)：会員 1,000円 / 一般 2,000円
(当日受付にてお支払いください。領収書をお渡しします。)

申込方法：必要事項をご投入(記入)のうえ、HPまたはFaxにてお申込み下さい。

申込サイト <https://business.form-mailer.jp/fms/0dcbc4b872704>

又は <http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> **ユーザ協会 東京** を検索 ⇒ 最新情報
(参加票はHP申込みの方はメールで届きます)

申込〆切日：10月26日(金) 定員 70名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

問い合わせ先：千代田・東京中央地区協会 事務局：山地 電話：03-3740-9401