

～すぐに使えるスキルを身につける～

クレーム対応力向上研修

クレーム対応の基本からステップアップし、コミュニケーション力を活かした対応方法を習得します。コミュニケーション力向上に必要なスキルを学び、お客様の心情を理解しお客様軸でクレーム対応をする大切さと具体的な方法を学びます。

またグループワークやディスカッションにより、自らが気づき考える事で視野が広がり学びを深め合うことが出来ます。

期 日：2019年 10月 25日（金）13：00～17：00

場 所：名古屋商工会議所 3 F 名古屋市中区栄2丁目10-19



講 師：チェシーズプランニング

代表 桑波田千恵 氏

平成19年に独立し、コミュニケーションを大切にした参加型・体感型実践型の研修スタイルと必ず身に着く独自のトレーニング方法が好評で登壇回数は年間200回以上。

上場企業から地元企業への研修を中心に、電話対応のオリンピックともいわれる、電話対応コンクールでは審査員長や全国大会の審査委員を務めた実績もあり全国で活躍中。

【研修内容】

① クレーム対応 基本編

- クレームとCS
- クレームはなぜ発生するのか
- お客様心理に基づいた対応
- 基本対応プロセス

② クレーム対応に活かす コミュニケーション力

- コミュニケーションとは何か？
- なぜお客様と認識違いがあるのか
- 信頼関係を気付く聴き方
- お客様に寄り添うための共感力

③ 実践対応編

- ゴールの判断
- 解決できるクレームのゴール
- 解決できないクレームのゴール

【受講料】

● 4,000円（税込み）／1人 【ユーザ協会会員：2,000円（税込）／1人】

○当日現金でお支払いか指定口座へ事前に振込をお願いします

○振込先：三菱UFJ銀行 鶴舞支店 普通 413548

（公財）日本電信電話ユーザ協会名古屋地区協会

【定員40名】 定員になり次第、締め切らせていただきます

【申込方法】 必要事項を記入のうえFAXでお申込み、又はホームページからお申込み下さい。
ホームページURL <http://www.pi.jtua.or.jp/aichi/>

事業所名		連絡先電話番号	
連絡責任者名		FAX番号	
受講者名		受講者名	
受講者名		受講者名	

※お客様の個人情報は、本セミナーの参加申込受付処理及び今後のセミナー等のご案内以外には使用いたしません。

連絡先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 名古屋地区協会 (久保下)
電話 052-222-9086 FAX 052-222-9087