

～すぐに使えるスキルを身につける～  
アンガーマネジメントをとりいれた

# クレーム対応力向上研修

アンガーマネジメントを学ぶことで、クレーム対応のスキルアップにつなげます。  
クレーム対応する上でお客様の心情を理解し、お客様軸で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：2021年 11月 5日（金）13：00～17：00

場 所：名古屋商工会議所 3階 第5会議室 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付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
- クレーム対応のポイント
- クレーム内容を正確に理解する整理の仕方
- お詫びの仕方やお客を怒らせるNGワード

### ② クレーム対応に活かす

#### アンガーマネジメント

- アンガーマネジメントとは何か？
- なぜ人は怒るのか
- 問題となる4つの怒り
- 怒りは第二次感情
- 怒りの性質
- 対処法と心がまえ

### ③ 実践対応練習

- ゴールの判断
- 事例に基づき対応練習

【受講料】 6,000円（税込み）【ユーザ協会会員：3,000円（税込）】

【申込締切日】 10月29日（金）まで ※指定口座へ事前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】 30名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。

【申込方法】 必要事項をご記入のうえFAX、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/>

- ◆研修当日のキャンセルにつきましては、受講料の返金が出来ませんので、ご了承ください。
- ◆新型コロナウイルス感染防止対策に努めて実施します。マスク着用でご参加ください。
- ◆コロナウィルスの状況によっては、開催方法が変更または中止となる場合がございます。

お問い合わせ先：（公財）日本電信電話ユーザ協会 名古屋地区協会（本田）

TEL：052-222-9086 FAX：052-222-9087

# クレーム応対力向上研修申込 (11/5)

日本電信電話ユーザ協会名古屋地区協会 行

FAX : 052-222-9087

受講申込書			
事業所名		電話番号	
部署名		FAX番号	
会員区分	ユーザ協会会員 ・ 非会員 ※いづれかに丸をつけてください。	連絡者名	
住所	〒		
連絡担当者メールアドレス			
	受講者氏名	フリガナ	備考
①			
②			
③			
④			
⑤			
●これまでのクレーム事例などがありましたらご記入ください。 (※いただいた内容は必ずしもセミナー内で使用するとは限りません)			

【通信欄】

- ◆ご記入戴いた個人情報は、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。
- ◆天災・交通ダイヤの乱れ、講師の病気等の事情により講師の変更、中止、または延期となる場合があります。