

～お客様の状況・気持ちを受け止め、  
企業として適切な対応をする力を身につける～

# クレーム対応力向上研修

日時：2023年 1月 27日（金） 13：00 ～ 17：00

場所：名古屋商工会議所 3階 第1会議室 名古屋市中区栄2丁目10-19



## 【講師】

オフィスココロプラス

代表 亀井 亜希子 氏

電力会社に入社し、電話対応実務に従事。社内講師を経て本社人事部門に移動。採用・教育に携わる。2002年からコミュニケーション研修講師として指導業務に専念。現在、年間200回を超す研修・講演を実施している。著書「高齢者・障がい者へのマナーがわかる本～令和時代のユニバーサルコミュニケーション～」

【受講料】 一般：6,000円（税込）【ユーザ協会会員：3,000円（税込）】

【申込締切日】 1月20日（金）まで ※研修1週間前までに指定口座へ事前に振込をお願いします。

【振込先】

<振込先> 三菱UFJ銀行 〈支店名〉鶴舞支店  
<口座番号> 普通 413548  
<口座名義> (公財)日本電信電話ユーザ協会名古屋地区協会  
\*振込み手数料はお客様負担でお願いいたします。

【定員】 28名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。（最少開講人数：10名）

【申込方法】 必要事項をご記入の上、FAX又はホームページからお申込み下さい。

検索

ユーザ協会愛知支部



## 講習会内容

クレームの本質を理解し、正しく受け止めるとともに、落ち着いて適切に対応するスキルを習得します。講義に加え、適宜、ワークやロールプレイングを取り入れることで「わかる」だけでなく「できる」を目指します。高齢者に対する対応方法等についても具体例をあげてお伝えします。

研修申込フォーム →

こちらのフォームからもお申しいただけます。



## カリキュラム【予定】

### ■オリエンテーション

- ・ 研修の目的と進め方
- ・ ペア自己紹介

### ■クレームとは

- ・ クレーム発生要因
- ・ クレームの基礎知識
- ・ お客様の心理にそった対応プロセス

### ■クレーム対応の5プロセス

- ・ オープニング
- ・ 傾聴・謝罪
- ・ 質問
- ・ 説明・提案
- ・ クロージング

### ■クレーム対応ロールプレイング

- ・ ペアロールプレイング
- ・ ペアフィードバック
- ・ 講師フィードバック

### ■まとめ

- ◆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

# クレーム対応力向上研修申込 (1/27)

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 ・ 部署名		電話番号	
		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】 (例：請求書希望)

- ◆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。