

# “マナー&クレーム” 電話応対研修



電話応対はビジネスシーンでは重要な役割を果たします。この研修では基本的な電話応対からクレーム電話の一時応対までを学ぶことができます。電話応対の基礎を身につけて、どんなケースにも自信を持ってより良い応対ができるよう一緒に学びませんか！

■ 日 時 2024年5月17日(金) 13:30~16:30

■ 会 場 東海市立商工センター 4F 大会議室  
東海市中央町四丁目2番地

内 容	講 師
<ul style="list-style-type: none"> <li>●ビジネス電話の重要性               <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話応対の基本、心配り</li> <li>・ロールプレイング ～名乗りと取次ぎ～</li> </ul> </li> <li>●クレーム電話の対応               <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様の心理</li> <li>・クレームへの対応</li> <li>・ケーススタディ</li> </ul> </li> <li>●質疑応答</li> </ul>	<p style="text-align: center;">株式会社SPB代表取締役 古橋 由紀 氏</p> <p>通信サービス、流通小売、コールセンター等のコンサルティングに加え、多業種においてリーダーシップ、マネジメント等幅広く教育研修を行う。また、業種業態に関わらず管理監督者育成、部下・後輩を早く育てるためのOJT指導を行っている。業界問わず、共通インストラクションの知識やスキルを伝承する後進指導にも注力している。 電話応対コンクール指導・審査員 / 接客コンテスト指導・審査</p> <p style="text-align: right;"><a href="http://spb-inc.jp">http://spb-inc.jp</a></p>

●受講料 会員 2,200円 会員外 5,500円 (税込)

●定 員 30名(定員になり次第、締め切らせていただきます。)

\*最終締め切りは5月10日(金)午前中です。

●持参するもの 筆記用具

※参加費は当日集金いたします。

FAX (0562) 32-5366

マナー&クレーム電話応対研修に下記のとおり申し込みます。 2024年 月 日

事業所名			
住 所	〒		
連絡先	TEL FAX	代表者名 (メールアドレス)	( )
フリガナ 参加者名			

※ご記入いただいた情報は、本講座に関する連絡及び主催者からの情報提供のために利用させていただくことがあります。

\*お問合せ先：ユーザ協会事務局 TEL(052)222-9086