

～お客様の心情を素早く察知して、誠意ある応対で
信頼される企業を実現するための心構え、スキルを学ぶ～

クレーム応対向上研修

開催日時

令和8年2月12日(木) 13:30~17:30

会 場

半田商工会議所 3F 大会議室 (半田市銀座本町1-1-1)

講 師

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 契約講師



定 員

40名

(※10名に満たない場合は開催できない可能性があります)

申込締切

令和8年1月23日(金)まで

参 加 費

一般: 3,300円 (税込) 【会員事業所: 1,100円 (税込)】

※後日、お送りする請求書 及び 受講書により2月9日(月)までに参加費をお振込ください。

2月5日(木)以降のキャンセルにつきましては参加費の返却はいたしかねます。

申込方法

裏面申込書によりお申込みください。

後日、請求書 及び 受講書をお送りします。

研修内容

クレームの本質を理解し、心情と物質要求への補償をご提案できるスキルを学びます。
また、対面と電話応対のポイント、初期応対の重要性、二次クレームに繋がらないよう^{ワークやロールプレイングを取り入れ、自信を持って応対できるスキルを学びます。}

カリキュラム

1. オリエンテーション

自己紹介
研修の目的と研修の進め方

2. 社会人にふさわしい言葉遣い

敬語の種類と使い分け
クッション言葉の活用
相手に好感を与える話し方

3. クレーム応対を学ぶ

クレーム応対の心構え、5つのポイント
対面と電話応対の違い
クレームと悪質クレームの違い

4. グループワーク

ケーススタディ
ロールプレイング
講師よりフィードバック

クレーム応対向上研修申込書(2/12)

半田商工会議所 行

FAX (0569)23-4181

(注) 誤送信によりご迷惑をおかけする事態が発生しております。
送信時には番号確認をお願いします。

受講申込書

事業所名			
住 所	〒		
ご担当者		E-mail	
電話番号		FAX番号	
	受講者氏名	フリガナ	E-mail
①			
②			
③			
④			
⑤			

●これまでのクレーム事例／クレーム応対で困ったことがございましたらご記入ください。

※セミナーの時間の都合により、質問等全てにお答えできない場合があります。ご了承ください。

◆ご記入戴いた個人情報は、当所及びユーザ協会からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー受講者の実態調査・分析のために利用することがあります。

お問い合わせ：半田商工会議所
TEL：0569-21-0311