

# “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 2026年5月15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>●オリエンテーション           <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座の目的・進め方</li> <li>・CS実現と私たちの役割</li> </ul> </li> <li>●電話応対の流れと必要なスキル           <ul style="list-style-type: none"> <li>・信頼を得る第一声の名乗り方</li> <li>・ニーズの把握のポイント</li> <li>・解決策の提示はわかりやすく簡潔に</li> </ul> </li> <li>●クレーム電話応対基礎スキル           <ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム発生時におけるお客様心理と対応者心理</li> <li>・怒りの感情のメカニズム</li> <li>・クレーム対応の3ステップと場面ごとの活用法</li> </ul> </li> </ul>	<p>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>

■ 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8日（金）午前中です。

■ 持 物 筆記用具 ※参加費は当日集金いたします。

マナー&クレーム電話応対に下記の通り申し込みます。 FAX (0562)32-5366

2026年 月 日

事業所名			
住 所	〒		
担当者名	TEL		
MAIL	FAX		
参加者名①	ふりがな		
参加者名②	ふりがな		
参加者名③	ふりがな		

※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