

クレーム対応研修の開催について

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
平素、当協会の事業運営につきましては、格別のご協力を賜り厚くお礼を申し上げます。
さて、2021年度の事業計画であります「クレーム対応研修」を下記のとおり開催いたしますので、ご案内申し上げます。

記

1. 研修概要

研 修 名	クレーム対応研修
研 修 内 容	別紙のとおり
研修日程・会場	下表(クレーム対応研修日程)のとおり(3地区4回)
研 修 時 間	13:00~16:00

2. 募集定員 各会場先着20名

3. 参加費 無料(非会員事業所は5,000円/1人)
参加費は当日現金にてお支払ください。(領収書を発行します)

4. 応募締切 各ブロック開催日の2週間前

5. 申込方法 受講申込書(別紙1)をFAXで送付願います。

6. その他 公共交通機関をご利用願います。
(車で来られる場合、駐車場の確認・確保等は自己解決でお願いします。)

※)新型コロナウイルス感染症の状況によっては、やむを得ず一部縮小もしくは開催方式の変更・中止とさせていただきます。

【クレーム対応研修日程】

No	開催日	開催ブロック	会 場
1	2022年2月3日(木)	県北ブロック	大館市北地区コミュニティセンター 本館 研修室 (大館市有浦 1-8-15 0186-45-0515)
2	2022年2月4日(金)	県南ブロック	横手市民会館 リハーサル室 A(2階) (横手市南町 13-1 0182-32-3136)
3	2022年2月7日(月)	中央ブロック	秋田県総合保健センター 2F 第1研修室 (秋田市千秋久保田町 6-6 018-831-2011)
4	2022年2月8日(火)	中央ブロック	秋田県総合保健センター 2F 第1研修室 (秋田市千秋久保田町 6-6 018-831-2011)

【問い合わせ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 秋田支部

TEL: 018-836-8558 FAX: 018-831-4295

ホームページ: <http://www.pi.jtua.or.jp/akita/>

(別紙)

クレーム対応研修カリキュラム

時間	項目
13:00	1. クレーム対応の基本手順 (1) クレーム客の心理的メカニズム (2) 基本の流れと質問スキル (3) 要求内容見極めのポイント 2. 特殊クレームへの対応 (1) モンスター系クレーム対応の注意点 (2) タイプ別の特徴と対処法 3. 悪質クレーム(不当要求)への対応 (1) 悪質クレームとは (2) 組織対応と法的対応 4. メールによるクレーム対応の留意点 (1) メールの特性 (2) 対応(回答)のポイント
16:00	5. 事例研究(内容によってはグループ討議有り)

《送付先》(公財)日本電信電話ユーザ協会秋田支部

FAX : 018-831-4295

FAX 送信後、送信確認の連絡をお願いします。(☎018-836-8558)

クレーム対応研修申込書

事業所名		
受講者名	氏名 :	受講希望日 : 月 日
	氏名 :	受講希望日 : 月 日
	氏名 :	受講希望日 : 月 日
連絡担当者	氏名 :	役職 :
	TEL :	FAX :
	Eメール :	

※ Eメール記入の方には、ユーザ協会からのメルマガを送らせていただきます