

(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