

(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)クレームの分類 (2)クレーム客の心理的メカニズム (3)クレーム客の心理と対応の心構え (4)クレーム対応基本の流れと代表的なフレーズ 2. 特殊クレームへの対応 (1)タイプ別の特徴と対処法 3. カスタマーハラスメントへの対応 (1)カスハラ判断基準 (2)行為別の対応例 (3)対応の手順と覚えておくと便利なフレーズ 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

《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