

秋田県内事業所 各位

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
秋田支部 支部長 佐野元彦
(公印省略)

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、2023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)

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。)

【クレーム対応研修日程】

No	開催日	開催ブロック	会 場
1	2024年2月13日(火)	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	2024年2月16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	2024年2月19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	2024年2月20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.pjtua.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. クレーム対応の基礎知識 (1)クレームの分類 (2)クレーム客の心理的メカニズム (3)クレーム対応基本の流れと代表的なフレーズ
	2. 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
	3. 事例研究① カスハラ事例をもとに対処方法を考える(グループ討議)
	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(お詫びメールの基本形)
16:00	5. 事例研究② クレーム体験の共有と対応方法の検討

《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