

平成31年1月10日

会員各位

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
今治・上島地区協会

## 平成30年度「クレーム電話対応マナー研修」のご案内について

立春の候、会員の皆さまには、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃は、ユーザ協会事業につきましてご理解とご協力をいただき厚く御礼申し上げます。  
さて、この度、会員様を対象に「クレーム電話対応マナー研修」を下記のとおり開催いたします。  
クレームをエスカレーションさせない為のノウハウを習得していただく内容でございます。  
ご多忙中とは存じますが、多数の皆様のご参加をいただきますようご案内申し上げます。

### 記

1. 日 時 平成31年2月26日(火) 12:30～16:30(受付12:00より)
2. 場 所 今治地域地場産業振興センター 2F 小会議室(今治市旭町2丁目3-5)
3. カリキュラム
  - ※クレーム対応は、顧客満足向上のチャンス！！
  - ・クレームとは？ ・ クレームの種類
  - ・クレーム発生のメカニズム ・お客様の心理を読む(グループワーク)
  - ・クレーム対応の心構え(顧客満足を実現する要素/Eメールでのクレームのポイント等)
  - ・クレーム対応の基本(クレームは、初期対応で全てが決まる)
  - ・信頼関係を高めるコミュニケーションの図り方(怒りを静める聴き方/納得させる話し方)
  - ・日頃起こりうるクレーム事例を題材に対応スクリプトを作成し、ロールプレイング
  - ～ クレームを問題提起を捉え、お客様の気持ちをしっかりと受け止め、迅速かつ適切に判断し、解決策を提示することで信頼関係を取り戻す ～
4. 講 師 テルウェル西日本(株) 四国支店 橋 恵利子 他
5. 受講対象者 電話によるクレーム対応マナーの基礎(初期対応)を学びたい方
6. 受講定員 20名程度
7. 受講料等 受講料 会員 : 2,000円(教材費含みます)  
非会員 : 3,000円(教材費含みます) \*当日ご持参願います。
8. 申込締切 平成31年2月19日(火)
9. 申込要領 下記、申込書に記入のうえFAXでお申し込み下さい。  
**FAX:089-922-8570**  
**E-mail: shikoku-kenshu@telwel-west.co.jp**
10. その他 申込者の多少によっては、別途開催日時・場所を調整させていただくことがあります。

以 上

☆お問合せ☆ テルウェル西日本(株) 四国支店 研修担当 奥田・橋  
TEL:089-922-8567 FAX:089-922-8570

**今治・上島地区協会** クレーム電話対応マナー研修受講申込書 申込:平成 年 月 日

申込事業所名		申込責任者		TEL:	
				FAX:	
受講者	氏 名	(フリガナ)	性別	業 務	勤続年数

・ご記入いただいたお客様の個人情報は、本セミナーの参加申し込み受付処理および今後のセミナー・研修会のご案内以外には使用いたしません。