令和５年１２月１日

ユーザ協会会員事業所
総 務 ・ 人 事 担 当 様

(公財)日本電信電話ユーザ協会
南　予　地　区　協　会

令和５年度　クレーム電話応対マナー研修のご案内

初冬の候、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、当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、毎年、会員の皆さまにご好評いただいております「クレーム電話応対マナー研修」を下記のとおり実施いたしますのでご案内申し上げます。

本研修は、クレームをエスカレーションさせない為のノウハウを中心に、電話コミュニケーションスキルを修得していただく内容でございます。ご多忙とは存じますが、是非この機会に多数の皆さま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　**令和６年２月 15 日（木）　１０：００～１６：００（受付９：３０より）**

２．場　所　**宇和島市総合福祉センター　３階　会議室２**　（宇和島市住吉町１丁目 6-16　TEL0895-23-3711）

３．ｶﾘｷｭﾗﾑ　『クレーム対応研修　～ピンチをチャンスに変える！～』

・なぜクレームが発声するのか？
・こんな対応で「信用」を失う
・クレーム対応の流れを理解する（クレーム対応の５原則）
・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ロールプレイング演習
・ハードクレームへの対応（ビデオ）

～　クレームを問題提起と捉え、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、解決策を提示する事で信頼関係を取り戻す　～

４．講　　師　ユーザ協会契約講師　株式会社キャップ　伊藤講師

５．受講定員　２０名程度

６．受講料等　**受講料　会員特別価格　：　２，２００円（教材費・消費税込み）**
一般・非会員　：　５，５００円（教材費・消費税込み）
※受講料につきましては、お申し込み後順次請求書を郵送させていただきます。

７．申込締切　**令和６年２月５日（月）**

８．申込要領　裏面の申込書に記入のうえメールまたはＦＡＸでお申し込み下さい。
E-Mail：u-ehime@jtua.or.jp　　**FAX：089-921-1236**

９．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☆　（公財）日本電信電話ユーザ協会　愛媛支部　松本・藤田
TEL：０８９－９３６－２３７７　FAX：０８９－９２１－１２３６

E-mail ： u-ehime@jtua.or.jp　　FAX 089－921－1236

令和5年度 クレーム電話応対マナー研修（南予地区）「受講申込書」

事業所名	
住　　所	〒
申込責任者	
電話番号	（　　）　　－
E-mail	@

【受講者】

氏　名	ふりがな	業　務	勤続年数

※ご記入いただいたお客様の個人情報は、本研修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。

【事務局連絡先】　（公財）日本電信電話ユーザ協会 愛媛支部　松本・藤田
TEL 089－936－2377　FAX 089－921－1236　E-Mail u-ehime@jtua.or.jp