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
宇　摩　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２７日（火）　１０：００～１６：００（受付９：３０より）**

２．場　所　**四国中央商工会議所　３階 第２会議室**　（四国中央市金生町下分 789-1　TEL0896-58-3530）

３．ｶﾘｷｭﾗﾑ　※クレーム応対は、顧客満足向上のチャンス！！

・クレームとは？　・クレーム発生のメカニズム　・お客様の心理を読む
・クレーム応対の心構え（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）
・クレーム応対の基本（クレームは、初期応対で全てが決まる）
・信頼関係を高めるコミュニケーションの図り方（怒りを鎮める聞き方/納得させる話し方）
・基本応対の振り返り（受ける、かける、取り次ぐマナー）
・日頃起こり得るクレーム事例を題材に応対スクリプトを作成したロールプレイング
・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　オフィスｅマナー

５．受講定員　１５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１６日（金）**

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 : shikoku-kenshu@telwel-west.co.jp　　FAX : 089-922-8570**

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☆　テルウェル西日本㈱　四国支店　研修担当　小笠原・久保
TEL：０８９－９２２－８５６７　FAX：０８９－９２２－８５７０

E-mail ： shikoku-kenshu@telwel-west.co.jp　　FAX 089－922－8570

# 令和5年度　クレーム電話応対マナー研修（宇摩地区）「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。

【お問合せ】　テルウェル西日本㈱　四国支店　研修担当　小笠原・久保
TEL：０８９－９２２－８５６７　FAX：０８９－９２２－８５７０