

# クレーム電話対応力向上セミナー

いつ誰が受けるかわからないクレーム電話。お客様のニーズの多様化に伴い、業種に関わらずクレームは増えています。当セミナーでは電話対応の基本を認識しつつ、より高度な電話対応スキルでもあるクレーム電話対応のコツ、二重クレームを生まない対応の留意点など、実践と事例をまじえて学んでいきます。いざという時に慌てないように、電話対応のスキルアップに是非！皆様のご参加をお待ちしております。

## ■開催日時等

日 時	会 場	研修内容
基礎コース	《小浜会場》 10月29日(火) 13:30~16:30 小浜市大手町5-32 TEL:0770-52-1040	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クレーム対応の基本</li> <li>・電話対応の基本とスキルチェック</li> <li>・クレーム対応や電話対応で気をつけたい言葉づかい</li> <li>・クレームが発生するプロセス</li> <li>・電話対応とクレーム対応実践</li> </ul>
	《敦賀会場》 11月6日(水) 13:30~16:30 敦賀市東洋町1-1 TEL:0770-22-9711	
応用コース	《嶺南会場》 12月5日(木) 13:30~16:30 敦賀市東洋町1-1 TEL:0770-22-9711	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心を伝えるコミュニケーション能力の磨き方</li> <li>・クレーム対応に必要な要素</li> <li>・クレーム対応スキルチェック</li> <li>・タイプ別対応方法</li> <li>・クレーム対応実践</li> </ul>

お怒りのお電話、  
どうしよう……



■講 師：中村美穂氏（アイピーエージェント㈱） マナーコンサルタント・電話対応技能検定1級）  
企業や公共施設における人材育成、各種サービスアテンダント養成など豊富な実績を活かしたコミュニケーション方法とそのテクニック、表現の仕方を実践的に指導。

■受 講 料：一 般 = 3,000円(税別) / 人 ユーザ協会会員 = 無料

(一般の方は、お申し込み後にFAXで届く受付通知に記載の協会指定口座へ、事前にお振込みをお願いします。)

ユーザ協会にご加入いただきますとユーザ協会会員料金(無料)にて受講できます。

※年会費(1事業所)：敦賀地区、小浜地区：3,000円/年)

■募 集 定 員：各会場20名(先着順とし、定員になり次第締め切りとさせていただきます。)

■申込み締切日：小浜会場：10月23日(水) 敦賀会場：10月30日(水) 応用コース11月28日(木)

■申 込 方 法：下記の申込書にご記入のうえ、協会宛Fax.0776-27-4545送信願います。

■お問い合わせ先：(公財)日本電信電話ユーザ協会 事務局 Tel.0776-21-3300

2019 クレーム電話対応力向上セミナー 申込書			
事業所名：			
連絡者名：		(Tel.)	(Fax.)
月 日 のセミナーに申し込みます。			
ふり 氏 名	がな	ふり 氏 名	がな
ふり 氏 名	がな	ふり 氏 名	がな
事務局返信欄		月 日 のセミナーへ 名様 受講申込みを受け付けました。担当＝	