

# 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	《勝山会場》 11月 7日(木) 13:30~16:30	勝山商工会館 2階 青年部研修室 勝山市元町1-18-19 TEL:0779-88-0463	<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>
	《福井会場》 10月30日(水) 13:30~16:30	福井県生活学習館 ユ-・アイふくい 3階 学習室 301・302 福井市下六条町 14-1 TEL:0776-41-4200	
応用コース	《嶺北会場》 11月28日(木) 13:30~16:30	福井県生活学習館 ユ-・アイふくい 3階 学習室 301・302 福井市下六条町 14-1 TEL:0776-41-4200	<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）：大野・勝山地区2,000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：勝山会場 10月31日（木） 福井会場 10月23日（水） 応用コース 11月21日（木）  
■申 込 方 法：下記の申込書にご記入のうえ、協会宛F a x.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 T e l.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＝	