



# クレーム電話 対応力向上セミナー

リモートなので  
手軽にどこからでも  
参加できます！

コロナ禍で電話対応の重要性が再認識され、  
AIではなく、**人による対応の品質向上が急務**となっています！

クレーム対応の心構え、二重クレームを生まない対応など、**お客様を笑顔に変える対応術**を  
学びませんか!! サービスの多様化や質の向上に伴い、お客様が求める水準も益々高くなって  
います。ZOOMを使ってリモートで行いますので、どこからでも安心してご参加いただけます。

**日時** 2日間で計4回開催します。  
ご都合の良い日時にお申し込みください。

2023年1月17日(火)  
1月18日(水)

<各日2回・計4回開催>

午前の部 9:00~12:00 定員15名

午後の部 13:30~16:30 定員15名

※先着順とし定員になり次第締め切ります

**カリキュラム** ※4回とも同じ内容です。

- ①クレームの種類と傾向 クレーム処理の基本プロセス 等
- ②正しい敬語、接遇用語 発声トレーニング 等
- ③クレーム課題のグループ討議 (ロールプレイング) 等

ユーザ協会会員無料 一般3,300円(税込)

**講師**



**松尾友子氏**

日本航空客室乗務員の経験を活かし、  
コミュニケーションマナーインストラク  
ターとして活躍。  
的確な方法とテクニックをわかりやすく  
指導します。(株式会社ビコース)



**佐藤久美子氏**

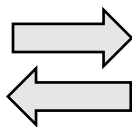
女優・タレントの経験を活かした接客時  
の振る舞い、身のこなし、響く声の出  
し方や良い声を作る方法を指導します。  
コミュニケーションマナーインストラク  
ター。(株式会社ビコース)

申込締切

**2023年1月10日(火)**

お申込み・参加方法 / お申込みはメールにて受付します!

お申込み



受付 / セミナー招待



当日5分前にスタンバイ、開始時間に参加



**お申込み先** ✉ [y.chaya@jtua.or.jp](mailto:y.chaya@jtua.or.jp)

- メール件名は「クレーム電話対応力向上セミナー参加希望」としてください。
- ①企業名 ②住所 ③お名前 ④連絡電話番号 ⑤参加希望日時 ⑥視聴環境(PC、スマホ等)をご記載ください。
- お送りいただいたメールアドレスへ、セミナー前日までに、招待(ZOOMの参加URL)をお送りします。



【事前準備】

オンラインセミナーは、ZOOMを使って行いますので、  
ネット環境の整備をお願いします。**※事前接続試験を行います!**

【セミナー当日】

開始時刻15分前からエントリー、5分前にはスタンバイを  
お願いします。