

ビジネスマナー & クレーム対応 実践セミナー

新人からベテランまで対応力を底上げ

開催日時 7月8日(水) 13:30～16:30

会場 筑後商工会議所 大ホール
(筑後市和泉118-1)

受講料 会員：無料 一般：1,000円
※当日現金払い
または筑後商工会議所窓口支払い

定員 先着 30名

講師 プロ・グレス代表

河津 佳江 (ユーザ協会本部契約講師)

コンタクトセンターの構築・運営を行う企業において
20年にわたりコンタクトセンター運営及び人材育成を
担当。

各企業の電話による顧客対応部門の業務改善、品質向
上のほか、働く人のメンタルヘルスやモチベーション
に関する教育も実施。

その他企業の現状をふまえ、改善ポイントにフォーカ
スした教育プランを提案、実施。

セミナー内容

【基礎編】ビジネスマナー

1.0H

- ✓ 社会人としての基本姿勢
- ✓ コミュニケーションの基本
- ✓ 来客・電話・メール対応の再点検
- ✓ 社内での正しい立ち居振る舞い など

【実務編】クレーム対応

2.0H

- ✓ クレームとは 定義の理解
- ✓ 怒りを鎮める初期対応の鉄則
- ✓ クレームを改善に繋げる再発防止策 など

申込方法

【お申し込みフォーム】 (Googleフォーム)

こちらから必要事項をご入力のうち
お申し込みください。

※申込完了後、自動返信メールが配信されます。
返信がない場合はお問い合わせください。

※ご入力いただいた個人情報は、
本件に関する連絡および協会からの情報提供の
ため、利用させていただくことがあります。

お問い合わせ

公財) 日本電信電話ユーザ協会
福岡支部 (担当：坂本)

✉ uafukuoka@jtua.or.jp

TEL 092-410 - 4151

※緊急時以外はメールで対応しております。
ご協力よろしくお願いいたします。