

電話対応スキルアップ® & クレーム電話対応研修のご案内

電話対応に特化した研修を、以下の通り開催いたします。

本講座は、第1部(午前)に、顧客満足度を高める「声の接客」ができることを目指す「電話対応スキルアップ研修」、第2部(午後)に、クレーム電話対応の基本や技法を、座学と演習により身に付けていただく「クレーム電話対応研修」の、2部構成となっております。

両方の受講、それぞれ個別の受講も可能です。

電話対応の向上は、会社のイメージ向上です。電話対応は訓練することで必ず向上します。研修効果の期待できる内容となっておりますので、ご活用いただきますようご案内申しあげます。

日時・会場

■広島会場：11月20日(水) 9:30~16:30

NTT基町ビル (広島市中区基町6-77) ※集合場所時間は別紙2参照

■福山会場：11月21日(木) 9:30~16:30

福山商工会議所 (福山市西町2-10-1) ※集合場所時間は別紙3参照

受講料

3,300円 ユーザ協会 会員無料

定員

各会場 20名

〆切・申込先

11月11日(月)までに、裏面の申し込み用紙(別紙1)にご記入の上、お申込みください。 FAX 082-226-2796 E-Mail hiro01@jtua.or.jp

第1部 電話対応スキルアップ研修 9:30~12:30

講師：村田 綾氏 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会広島支部契約講師
<電話対応技能検定指導者級>

- ・電話対応の心構え、基本・ポイント・電話対応の流れ
- ・電話対応の実践基本 (名乗り、最後の挨拶、受け方)
- ・電話対応の実践応用 (名指し人が不在時の電話の取次・伝言)

第2部 クレーム電話対応研修 13:30~16:30

講師：眞鍋 奈緒美氏 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会広島支部契約講師
<電話対応技能検定指導者級>

- ・クレームお客様の心理を学び、お客様と共に解決するクレーム電話対応を体系的に学習
- ・グループワーク、ロールプレイングによる、クレーム電話への対応とクレームに発展させないための対応法を習得

本件に関するお問い合わせは

(公財)日本電信電話ユーザ協会 広島支部 TEL : 082-226-2795

E-mail : hiro01@jtua.or.jp

広島支部ホームページ : <https://www.pi.jtua.or.jp/hiroshima/>

電話対応スキルアップ&クレーム電話対応研修のご案内

申込締切 11月11日(月)

申込FAX番号 082-226-2796 | 申込アドレス hiro01@jtua.or.jp

受講会場 (希望会場に○)	広島会場 (NTT基町ビル) 11月20日(水)		福山会場 (福山商工会議所) 11月21日(木)	
内容と時間 (両会場とも同様)	第一部 電話対応スキルアップ研修 9:30~12:30 第二部 クレーム電話対応研修 13:30~16:30			
参加者名 (参加講座に○)	ふりがな		第一部	第二部
	氏名			
	ふりがな		第一部	第二部
	氏名			
	ふりがな		第一部	第二部
	氏名			
事業所名	事業所名(個人で申し込みの方は記入不要)			
	〒			
連絡責任者	ふりがな 氏名		所属	
	TEL		FAX	
	e-mail			
受講料	●一般 3,300円 (当日現金でお支払ください) ※ユーザ協会 会員無料			
	●領収書 不要 ・ 要【宛名: _____】 ※受講者が複数の場合に記入: 1枚合算 ・ 受講者数分			

講座で聞いてみたい、確認したいことなどがあればご記入ください

※記載いただいた個人情報は、本講座の運営目的以外には使用いたしません。

※申し込みを受け付けた時点で、確認のご連絡をしております。ユーザ協会からの連絡がない場合は、お手数ですがその旨お電話いただきますようお願いいたします。

「電話対応スキルアップ&クレーム電話対応研修」

広島会場 受付場所と時間について

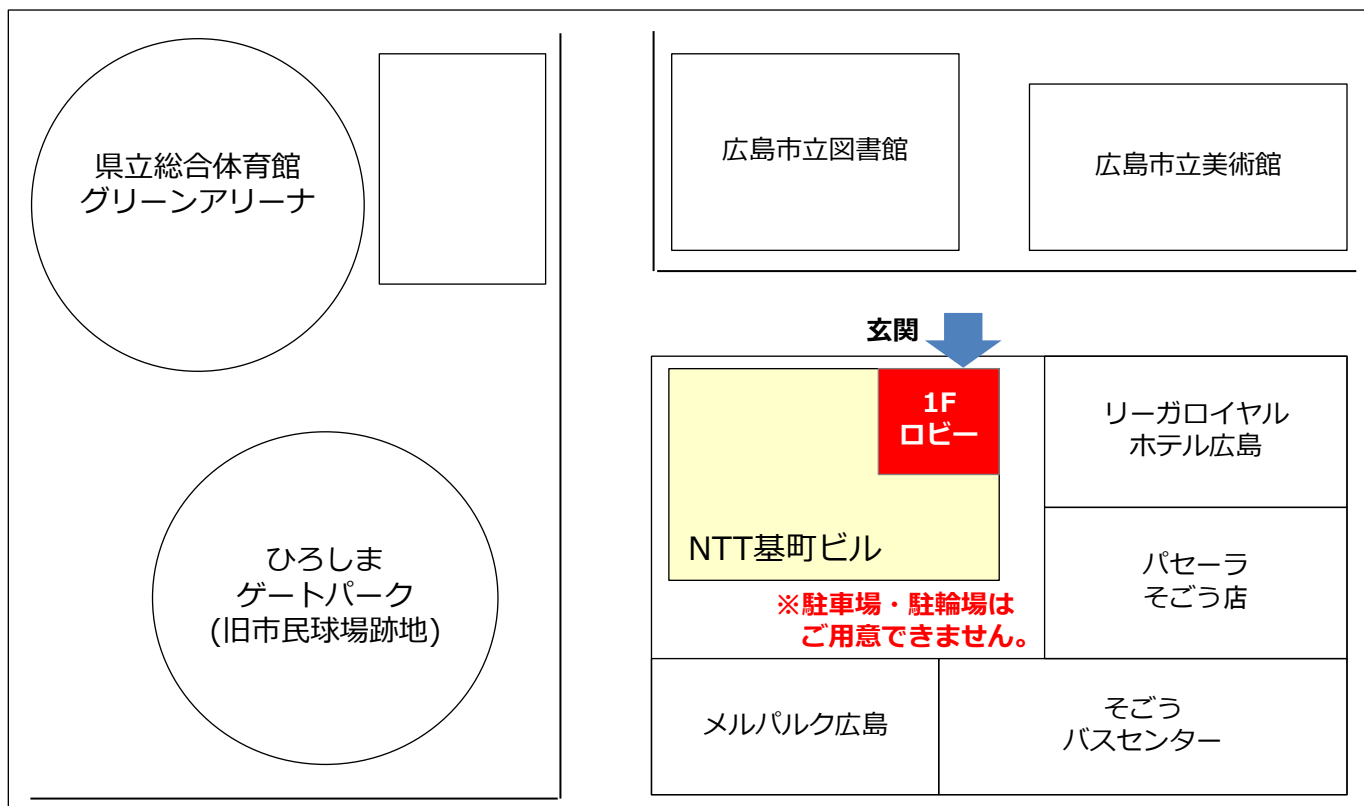
この度は、上記研修にお申し込みをいただきありがとうございました。
受付場所と時間を連絡いたします。

■広島会場：11月20日(水) (第一部 9:30-12:30、第二部13:30-16:30)

NTT基町ビル3Fセミナールーム (広島市中区基町6-77)

第一部出席の方: NTT基町ビル1Fロビーに、9:10~9:20の間にお越しください

第二部出席の方: NTT基町ビル1Fロビーに、13:10~13:20の間にお越しください



注) 駐車場・駐輪場はございませんので公共交通機関をご利用ください

広島駅から公共交通機関をご利用の場合 (約20分)

- ・バス：紙屋町または本通または広島バスセンター、広島電鉄：紙屋町東または紙屋町西
- ・アストラムライン：県庁前駅

注) 研修会議室内での食事はできません。(飲み物はOKです)

昼食は、外出していただくか、NTT基町ビル社員食堂をご利用ください。

※集合に遅れる場合は、下記までご連絡をお願いします。

ユーザ協会広島支部事務局 082-226-2795

「電話対応スキルアップ&クレーム電話対応研修」 福山会場 受付場所と時間について

この度は、上記研修にお申し込みをいただきありがとうございました。
受付場所と時間を連絡いたします。

■広島会場：11月21日(木) (第一部 9:30-12:30、第二部13:30-16:30)

福山商工会議所304号室(福山市西町二丁目10番1号 ※福山駅より徒歩約10分)

第一部出席の方:福山商工会議所304号室に、9:10~9:20の間にお越しください

第二部出席の方:福山商工会議所304号室に、13:10~13:20の間にお越しください



注)商工会議所は駐車場はありますが、有料となっております。

※集合に遅れる場合は、下記までご連絡をお願いします。
ユーザ協会広島支部事務局 当日連絡先080-2896-6440