

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」ができることをめざす「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いますので、ご活用いただきますようご案内申し上げます。

日時・会場

■広島会場：11月18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1参照

■福山会場：11月19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2参照

講師

Ayalabo 代表 村田 綾 氏

(公財)日本ICTテレコムユーザー協会広島支部契約講師
＜電話対応技能検定指導者級＞

【研修内容】

第1部 電話対応スキルアップ研修 9:30～12:30

- ・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

- ・クレームの背景を理解し、安心につながる応対力を身につける
- ・言葉の奥にある「潜在ニーズ」を読み解く力を養う
- ・適切な言葉と応対で、不満・不信・不安を「信頼」に変える応対力を身につける

受講料

3,300円 ユーザー協会 会員無料

定員

各会場 20名

〆切・申込先

11月9日(月)までに、右の二次元コード(Googleフォーム)、または、以下のURLからお申込みください。

⇒ <https://forms.gle/N6eDXwU5DMf8BWaf9>

※Googleフォームで申込が出来ない方は、事務局までご連絡ください。

TEL (082) 226-2795



本件に関するお問い合わせは

(公財)日本ICTテレコムユーザー協会 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」

広島会場 受付場所と時間について

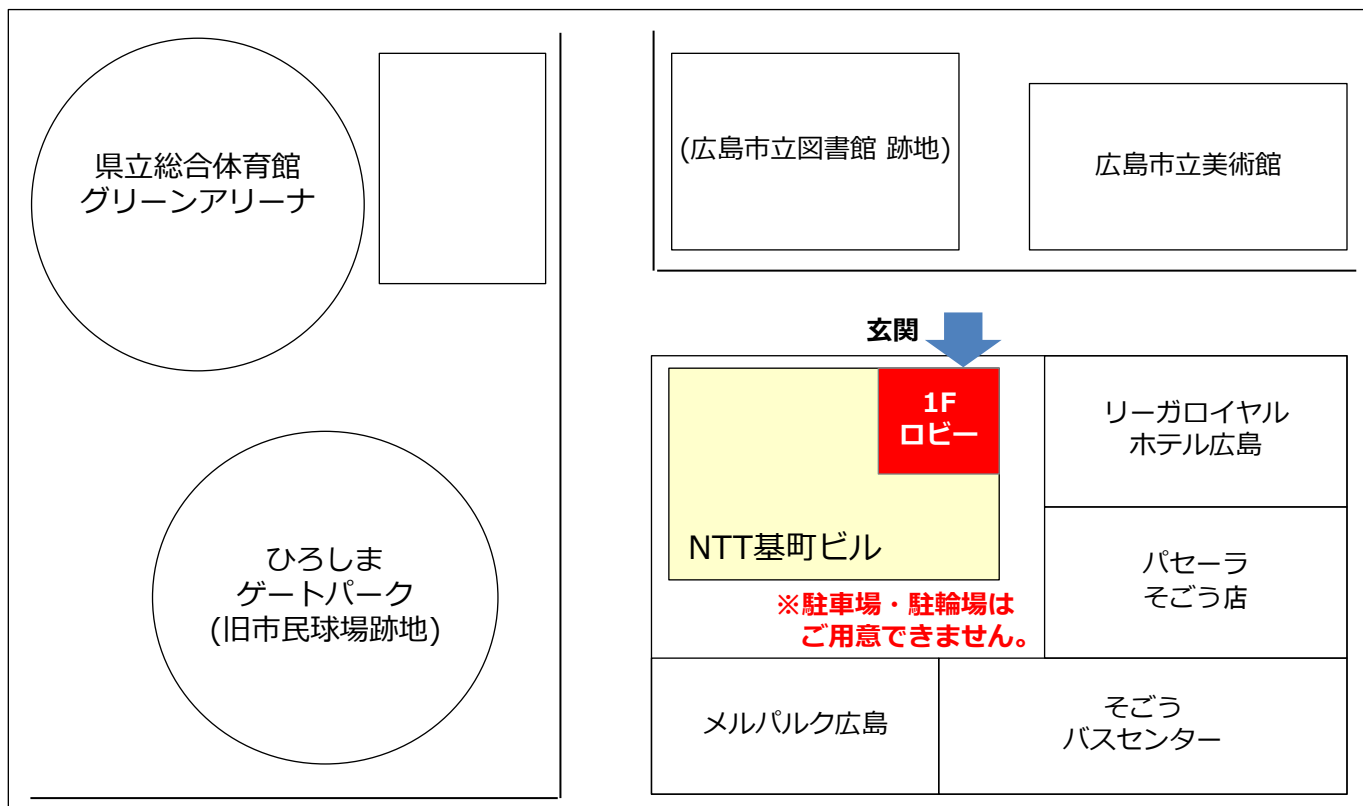
この度は、上記研修にお申し込みをいただきありがとうございました。
受付場所と時間を連絡いたします。

■広島会場：11月18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1 F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1 F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) 昼食について

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B1の旧社員食堂スペースで、持参されたお弁当等をお召し上がりください。

※集合に遅れる場合は、下記までご連絡をお願いします。
ユーザー協会広島支部事務局 082-226-2795

「電話応対スキルアップ&クレーム電話応対研修」 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。

■福山会場：11月19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。
ユーザー協会広島支部事務局 082-226-2795