

FAX

会員企業 代表者様/教育担当者様

送付枚数: 2枚(本票含む)

件名: 2024年度クレーム電話対応講座オンラインセミナーのご案内

(公財) 日本電信電話ユーザ協会茨城支部では、テレコミュニケーション教育事業の一貫として、「クレーム電話対応講座オンラインセミナー」をWeb会議ツールZoomを使って行います。

日時

一般職 向けクラス ※下記4クラスは同じ内容です。ご希望の日時をお選び下さい。

6月 4日 (火) 午前の部 09:30~12:30 午後の部 13:30~16:30

6月12日 (水) 午前の部 09:30~12:30 午後の部 13:30~16:30

管理職 向けクラス ※下記2クラスは同じ内容です。ご希望の時間をお選び下さい。

6月28日 (金) 午前の部 09:30~12:30 午後の部 13:30~16:30

定員

1クラス30名

締め切り

(一般) 5月28日(火)

(管理) 6月17日 (月)

講師

株式会社エミー 代表取締役

渡辺 満枝 氏

受講料

会員 無料

一般 3300円 (税込)

※請求書払い



クレームをビジネスチャンスへ！！

お客様からのクレームに対応する際、電話での応対も重要なスキルの一つです。この研修では、お客様からのクレーム電話対応や、心理的安全性を踏まえたお客様との信頼関係を築くためのコミュニケーションスキルを学んでいきます。

【一般職向けクラスの内容】

クレームはなぜおこるのか / クレーム対応の心構え / 対応と効果的な言葉遣い / ケーススタディ / グループディスカッションなど

【管理職向けクラスの内容】

昨今クレームが多い理由について考える / クレーマーの心理、管理職としての対応 / カスタマーハラスメントとは？ など

お申込み方法

会員事業所の連絡責任者様のエントリーを行っていただき、メールアドレス、参加希望クラス、に参加者名及び、参加希望日時をご記入いただくエクセルシートを送信いたしますので必要事項をご記入の上返信ください。

下記URL、またはお申込みQRコードをご利用になりお申込みをお願いします。

URL : <https://tinyurl.com/ysxjvvl7>

◆FAXでのお申込みの方は別紙申込書をご利用ください。

※本研修の参加申込は、日本電信電話ユーザ協会茨城支部に送信されます。

お問合せ先

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会茨城支部

Email: ibaraki1@jtua.or.jp

TEL: 029-226-7179 (担当: 佐藤)

お申込みQRコード



(公財) 日本電信電話ユーザ協会 茨城支部

2024年度 クレーム電話対応講座オンラインセミナー 参加申込書

申込日 年 月 日

事業所名：		区分 ☐ 会員 ☐ 一般
お申込み担当者名（フリガナ）：		
連絡用メールアドレス： ※見やすいフォントでご記入ください。		
電話番号：		
受講日番号 ※受講日欄に必ず受講希望日番号を記入ください。 ① 6月 4日（火） 午前の部 ② 6月 4日（火） 午後の部 ③ 6月12日（水） 午前の部 ④ 6月12日（水） 午後の部 ⑤ 6月28日（金） 午前の部(管理職向け) ⑥ 6月28日（金） 午後の部(管理職向け)		
受講日	お名前	フリガナ
記入例 ③	茨城 太郎	イバラキ タロウ

- * 人数が多い場合は、恐れ入りますが複数枚に分けてお送りください。
- * 人数の関係上、クラスの変更をお願いすることがございますのでご了承ください。
- * お申込み担当者の方へ詳細のご案内をメールにてお送りさせていただきますので、連絡用メールアドレスは必ずご記入をお願いいたします。
- * 関係者様の個人情報、当協会の定款に基づく事業目的以外には使用致しません。
- * 通信環境、機器（パソコン、スマホ、タブレットなど）は参加者様でご用意をお願いいたします。
- * 申込者様以外への招待メールの転送や公開はご遠慮ください。
- * 受講内容をP C等に録画・保存することはご遠慮ください。
- * 通信にかかる費用は参加者様のご負担となります。

お申込み専用FAX： 029-221-6869

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会茨城支部