



クレーム電話対応力 向上セミナー

リモートで！
どこからでも参加！

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？今年度は新型コロナウイルス感染症予防のため、ZOOMを使ったリモートで行いますので、安心してご参加いただけます。2日間計4回のうち、ご都合の良い日時にお申込みください。

日時 ★先着順とし、定員になり次第締め切ります。

講師

2021年 2月16日 (火)

午前の部 9:00~12:00 定員15名

午後の部 13:30~16:30 定員15名

2021年 2月17日 (水)

午前の部 9:00~12:00 定員15名

午後の部 13:30~16:30 定員15名



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

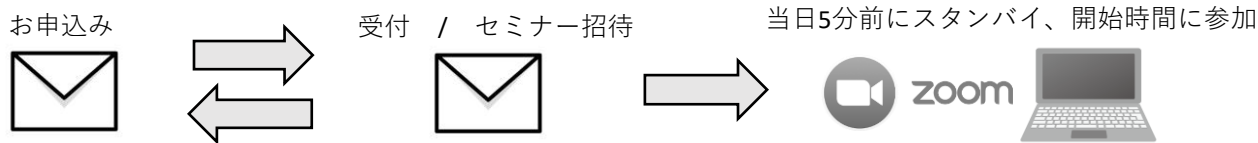
女優・タレントの経験を活かした接客時の振る舞い、身のごなし、響く声の出し方や良い声を作る方法を指導します。コミュニケーションマナーインストラクター。(株式会社ビコース)

カリキュラム

- 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)

お申込み・参加方法 / お申込みはメールでお願いします。



お申込み先 ✉ ishiuser@jtua.or.jp **申込締切 2月5日 (金)**

- 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連絡先の方のお名前・メールアドレス ④参加者全員のお名前 ⑤参加希望日時 ⑥視聴環境 (PC、スマホ等) を記載し、上記メールアドレスへ申込みして下さい。受信後、一旦受付メールをお送りします。
- セミナー前日、お送りいただいたメールアドレスへ、招待メール (ZOOMの参加URL) をお送りします。



<https://zoom.us/>

<https://zoom.us/jp-jp/meetings.html>

【セミナー当日】

- ・オンラインセミナーは、ZOOMを使って行います。
- ・前日お送りする参加URLをクリックして参加して下さい。
- ・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。

お問い合わせ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会支部石川支部 フリーダイヤル0120-20-6660

*いただいたメールアドレス等は本セミナー連絡用のみ使用することとし、他用途で使用することはありません。