

オンライン開催  zoom

クレーム電話 対応力 向上セミナー



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？
新型コロナウイルス感染症予防のため、ZOOMを使ったオンライン
で開催します。

日時 先着順、定員になり次第締切ます。

2022年 11月28日 (月)
 午前の部 9:00～12:00 定員15名
 午後の部 13:30～16:30 定員15名
2022年 11月29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

開催方法 オンライン開催。ZOOM使用。

申込方法 下記申込先メールへお申込みください。

講師



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。



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、身のこなし、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。

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 クレーム対応時のNG言葉等
- ③クレーム課題のグループ討議（ロールプレイング）等

受講費

ユーザ協会会員無料
一般 3,300円/人（税込）

お申込み先 ishiuser@jtua.or.jp / **申込締切** 2022年11月16日（水）

- メール件名 「クレーム電話対応力向上セミナー受講申込み」としてください。
- メール本文 ①企業名 ②住所 ③連絡担当者のお名前・メールアドレス ④参加者全員の氏名
⑤参加希望日時 ⑥視聴環境（PC、スマホ等）を記載。
事務局受信後、受付メールを返信します。
- セミナー前日 受付したメールアドレスへ、招待メール（ZOOMの参加URL）を送信します。
- セミナー当日 参加URLをクリックし参加。5分前にスタンバイをしてください。
開始時間15分前からエントリー可。

いただいたメールアドレス等は本セミナー連絡用に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。

■お問合せ（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

ユーザ協会では、ICT活用事例や電話対応教育メニュー等の情報を積極的に発信しております。
本協会の趣旨にご賛同いただき、最新のICT情報等を更にお知りになりたい方は、是非この機会に協会への入会をお願いいたします。
入会には、2,000円～3,000円程度の年会費がかかります。なお、年会費の額は地域により異なります。

ユーザ協会

