

# クレーム電話 実践対応研修のご案内

## お客様の気持ち、しっかり受け止めていますか

マニュアルに縛られない最も重要な対応について、実践しながら学んでいきます。

### ☆開催日程 (9:30~16:30)

開催日	開催場所		講師
2023年2月10日(金)	高松商工会議所202会議室	高松市番町二丁目2番2号	テルウェル西日本(株) インストラクター
研 修 カリキュラム			
●電話をしてよかった、あなたと話せてよかったと思ってもらえる対応 ●クレーム対応の5つのNG ●クレームをビジネスチャンスに ●クレーム対応の留意点 ●お客様の心を受け止める会話の流れ ●応酬話法 ●日常起こりうる事例を基にロールプレイング			

☆定 員 : 20名 ※新型コロナウイルスの影響により、開催できない場合がございますので予めご了承ください。  
※申込締め切り後、御申込者様あてにご連絡させていただきます。  
※駐車場につきましては自己解決願います。また、近隣の駐車場をご利用ください。

☆受 講 料 : 一般 6,000円/名 会員 3,000円/名  
◆受講料は、税込です。支払方法を下記申込書でお選びください。

☆締 切 日 : 2023年 2月3日(金)

☆お申込方法 : 下記申込書にてお申し込みください。FAX **087-835-1512**  
『ユーザ協会香川支部』

☆問 合 せ 先 : (公財)日本電信電話ユーザ協会香川支部 事務局 古川  
TEL 0120-206660(土日祝日除く9時~17時まで) E-mail : u.kagawa@jtua.or.jp

----- 切り取らずに送信ください -----

事業所名	TEL		
お申込者氏名	メールアドレス	@	
受講者氏名	部署	経験年数	支払い方法
(ふりがな)		年	<input type="checkbox"/> 現金(領収書) <input type="checkbox"/> 請求書(口座振込)
受講者氏名	部署	経験年数	支払い方法
(ふりがな)		年	<input type="checkbox"/> 現金(領収書) <input type="checkbox"/> 請求書(口座振込)

※当協会は、ご記入いただいた個人情報を当協会からのお知らせ・各種イベント案内等事業目的に限り使用する場合がございます。

主催：(公財)日本電信電話ユーザ協会香川支部