

クレーム電話対応セミナーのご案内

2021年度クレーム電話対応セミナーを開催しますので、参加を希望される方は下記申込書によりお申込み下さい。

ただし、新型コロナウイルス感染状況によっては、開催を延期もしくは中止する場合がありますことをご了承願います。

記

1. 日 時 2021年11月15日(月)13:30~16:30 ※受付13:00~
2. 場 所 鹿児島市勤労者交流センター（よかセンター）7階 第1会議室
鹿児島市中央町10 電話099-285-0003
3. 内 容 3時間

研 修 項 目
○お客様の満足を得るために ・今やすべての業種がサービス業 ・クレームの増加の背景 ・クレームの傾向 ・こちらに落ち度があれば、謝罪は必要 ・クレーム対応の基本姿勢 等
○クレーム電話対処法 ・相手を見分ける ・ビジネススキルを高めるチャンス ・企業にとって大切なアイデア
○クレーム電話対応の会話の流れ
○マニュアルを超えた対応を目指して
○電話対応スキルチェック

4. 講 師 ユーザ協会契約講師 山野 真理 氏
5. 募集人員 40名(先着順)
6. 参 加 料 1名3,300円(税込)
1名1,100円(税込) ユーザ協会会員価格
7. 申込期日 2021年10月28日(木)
8. 駐 車 場 キャンセ駐車場が有料で利用可(30分160円)
(交流センター内の券売機で購入すると3時間券半額480円です。)
9. 申込方法 下記申込書に必要事項を記入し099-222-7746にFAXして下さい。
FAX申込後、099-222-7742に到着確認をお願いします。
コロナウイルス感染予防対策など開催にあたってのご連絡を送付する場合がありますので、メールアドレス及びFAX番号をご記入ください。

講師紹介

元 MBC アナウンサーで電話対応コンクール
全国大会審査員、電話対応企業コン
テスト審査員を務め、もしも検定
指導者級資格保持者。

申 込 書

連絡責任者名

連絡先メールアドレス

企 業 名	参 加 者 名	連絡先電話番号	F A X 番 号

【本件問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 鹿児島支部
電話 099 - 222 - 7742 FAX099 - 222 - 7746

※鹿児島支部ホームページのURL <http://www.pi.jtua.or.jp/kagoshima/>