

クレーム対応講習会

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 熊本支部

日時：2020年11月26日（木）13：30～16：30

場所：熊本市国際交流会館 4階 第1会議室

（熊本市中央区花畑町4-8 TEL/096-359-2020）

講師：成田悦子先生（現代礼法研究所マナーデザイナー）



講習内容：**クレームの本質を理解し、対応スキル学びます！**

<講義>

- ◇クレームと何でしょう
- ◇クレームはなぜ起こるのでしょうか
 - ・価値観（枠組み）に対する考え方
 - ・私達の誤解と新しいコミュニケーション
- ◇クレーム処理の心構え etc.

<実践演習>

- ◇クレーム対応事例を使ったワーク
- ◇ロールプレイング演習

定員：20名（先着順） 定員に達しましたら締め切らせていただきます

受講料：5,000円（但し会員は3,000円）

※下記口座へ振込をお願いします。振込手数料はご負担願います。

<振込先>

肥後銀行 大江支店 普通口座 164326
公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会熊本支部
地域担当部長 鵜殿 二郎（ウドノ ジロウ）

お申込：下記申込書にご記入の上、FAXでお送りください

<本件お問合せ先> TEL 096-363-7983

FAX送信先 … 096-342-5166（ユーザ協会熊本支部）

※FAX送信後は、到着確認のお電話をお願い致します

<受講申込書>

協会名 _____ 地区協会 _____

事業所名： _____

連絡責任者： _____

TEL： _____ FAX： _____ メール： _____

所属	氏名	性別	所属	氏名	性別