

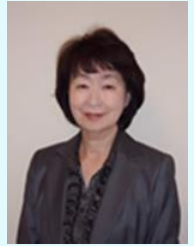
# クレーム対応講習会

## ＜実践力強化編＞

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 熊本支部

日時：2024年6月7日(金) 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4-18 TEL:096-359-2020)



講師：本山 和子先生 |&Act (アイ・アクト・アクト) 代表  
(前 中村学園短期大学部准教授、NPO法人日本交流分析協会理事)

講習内容：クレームを「避ける」から「生かす」へ！  
顧客心理を知り、積極的な対応スキルを学びます！

- ◇講義 ・クレームと企業戦略 ・クレームの顧客心理 ・こじらせない技術  
・適切な対応方法 ・クレームを未然に防ぐ対応 ・クレーム解決へのプロセス etc.
- ◇演習 ・相手の心情に応える応答 ・こじらせる応答、納得頂く応答
- ◇実践演習 ・事例に基づくロールプレイング演習 ⇒ **重点を置いて実施します！**

定員：30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：会員2,000円、一般4,000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 鶴殿 二郎(ウドノ ジロウ)

### <申込方法>

◇メールでお申込みください。3日以内に受付メールを返信致します。

【お申込先メールアドレス】 [uakuma@jtua.or.jp](mailto:uakuma@jtua.or.jp)

※メール記載内容：「講座日・講座名」「事業所名・住所」「連絡責任者(役職・氏名)」  
「電話番号」「メールアドレス」及び「受講者(役職・氏名・性別)」

◇定員に達しましたら、締め切らせていただきます。お早目にお申し込みください。

※FAXでのお申込みも可能です。下記申込書にご記入の上お送りください。

<本件問い合わせ先> TEL 096-363-7983 ※土日祝を除く9:00~17:00

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>

事業所名： \_\_\_\_\_ メール： \_\_\_\_\_

TEL： \_\_\_\_\_ FAX： \_\_\_\_\_ 連絡責任者： \_\_\_\_\_

役職	氏名	性別	役職	氏名	性別

個人情報保護に関するお知らせ

ご記入いただいた個人情報は、参加者名簿の作成や当該講習会に関する各種確認の連絡のために利用し、その他目的では使用しません。