

# “対面”“電話”クレーム対応研修のご案内

日々の業務において、お客様等との間で生じるトラブル、クレームなどの対応に関して悩んでおられる皆様、マニュアルでは解決することができないクレーム対応に関する心構えや対処方法等をロールプレイングを交え学んでいただきます。「対面業務の方」「電話対応業務の方」等、皆様のご参加をお待ちしております。

◇日時 2021年2月5日(金) 13:15~17:00

◇会場 ハートピア京都(京都府立総合社会福祉会館)3階 視聴覚室  
京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町375

◇内容 1. クレームとは ~クレームの正体~  
2. クレーム対応5つのNG  
3. クレーム対応の留意点  
4. クレームをビジネスチャンスに!!  
5. ロールプレイング



<講師 主な資格>

- 電話対応技能検定 指導者級(S級)  
【(公財)日本電信電話 ユーザ協会認定】
- アンガーマネジメント ファシリテーター  
【(一社)日本アンガーマネジメント協会認定】

◇講師 com.企画 代表 小堀 恭子 氏  
(ユーザ協会契約講師)

◇定員 20名 ※先着順、定員となり次第締切らせていただきます。  
申込が5名以下の場合は中止する場合があります。

◇参加料 1名 3,000円(消費税・テキスト代込) <京都支部会員様 無料>

◇申込方法 京都支部ホームページにある申込フォームよりお申込み下さい。  
<URL: <https://www.pi.jtua.or.jp/kyoto/>>  
申込受付後、連絡責任者様へ受付案内及び請求書を送付します。

◇申込締切 2021年1月22日(金)

◇注意事項 申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。  
なお、一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

◇お問合せ 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 京都支部  
TEL: 0120-20-6660 mail: jtua-kyoto@jtua.or.jp

プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者様の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。  
ユーザ協会は、関係者様の個人情報は、当協会の定款に基づく事業目的以外には使用いたしません。

日々の対応で  
悩んでおられる皆様!!  
クレーム対応はマニュアル  
ではできません!!

<会場地図>



京都市営地下鉄烏丸線  
丸太町駅下車5番出口  
(地下通路連結)