



かわら版

～ 事業所ユーザの皆さまに“旬な情報を旬に提供” ～ H 26年 4月号 毎月発行

発行:(公財)日本電信電話ユーザ協会 宮城支部事務局 Tel:022-214-7011 発行責任者:吉川隆司

〒984-8519 仙台市若林区五橋3-2-1 E-mail: usmiyagi@gold.ocn.ne.jp

情報満載のホームページ [http:// www.jtua.or.jp/region/miyagi/](http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/)

5月開催 全地区対象

大好評のクレーム対応研修
今年も開催いたします!

「クレーム対応研修」開催のご案内

クレームに対してはついつい苦手意識を持ってしまふものですが、仕事をしている私達にとって決して避けて通ることのできない対応です。お客様のクレームに対しどのように対応するかによってその企業のイメージは大きく変わります。クレーム対応に求められる考え方や対応のポイントを講義と実技により身に付けて頂く研修です。人気のクレーム対応研修です。是非!お早目にお申込みください。

【開催日時】 平成26年5月15日(木)・16日(金)

各日10:00~17:00

どちらかご都合の良い日をお選びください。

【開催場所】 仙台ビジネスホテル 2階 第2会議室

(仙台市青葉区上杉1-4-25 Tel 022-261-5711)

【募集人数】 各日20名様(1事業所2名様までとさせていただきます) ※最小開催人数5名

【募集締切】 平成26年5月7日(水)

※ただし、定員になり次第締切らせていただきます

※申込み結果については申込責任者宛、別途連絡いたします

【受講料】 一般:3,000円/名(送料代含・税込)

※事前のお振込みをお願いしております

【研修内容】 **ユーザ協会会員は 無料**



「クレーム対応即戦力アップ ～クレームをチャンスに～」

- CS時代のクレーム対応のポイント
- もらってはいけないクレームとは・・・
- クレーマーからファンへ
- クレーム対応の基本
- クレーム対応 自己チェックリスト
- 苦情対応のプロセス
- お客様の心理分析
- 発声トレーニング
- 職場での展開 ありがちなクレームとは
- 原因と対策

【講師】 エデュウス 代表 藤田 素子 氏



申込方法

ユーザ協会宮城支部のホームページ

<http://www.jtua.or.jp/region/miyagi/> から申し込みできます。

●FAXの受付もしております。FAX:022-214-7012 (同封の研修申込書利用)

平成26年 新入社員セミナー参加者 募集中!

引き続き

【仙南地区協会】

- 日程：4月9日（水） 10:00～17:00
- 場所：大河原町商工会

- 講師： ●グレート・パーティ 代表 浅野純子 氏
●(株)ウイグテテ 取締役 藤原みよ 氏
☆日程により講師は変わります。

【仙台広域地区協会】

- 日程：4月15日（火） 9:30～16:30
4月16日（水） 9:30～16:30
- 場所：仙台市戦災復興記念館 4階第2会議室

- 受講料：一般 3,000円（テキスト代・税込）
※ユーザ協会会員は2名様まで無料!



※詳細は、宮城支部HPをご覧ください。

●同封の申込書によりFAX、または宮城支部HPよりお申込み下さい。

初開催!

言葉・声・表現力を学び、電話対応スキルを高めよう!

言葉を磨く

～ビジネススキルアップ～

皆様から頂いたアンケート結果から、ご要望が多かった「言葉遣い」そして「声と話し方」について、言葉遣いを再確認するとともに、「好印象を与え伝える声」を学び、電話対応のスキルアップに活かしていただきます。

定員に達しましたので、キャンセル待ちをお願いしております。

開催日時

4月10日（土） 10:00～17:00
仙台市青葉区五橋2丁目12-2
（仙台市青葉区五橋2丁目12-2）

- 受講料：一般：3,000円（テキスト代含、税込）
※ユーザ協会会員：2名様まで無料!

講師



ヴォイス&トーク
赤間 裕子 氏

声と話し方コンサルタント
フリーキャスター

※詳細は、宮城支部HPをご覧ください。

電話対応コンクールスケジュールのご案内

電話対応コンクール出場者向け勉強会、地区大会、テープ大会、県大会、全国大会を下記日程で予定しております。詳細、お申込受付は、近くなりましたら「かわら版」と宮城支部ホームページでご案内いたします。多数のご参加をお待ちしております。

	日程	場所	参加対象者
電話対応コンクール出場者向け事前勉強会	平成26年7月中旬	仙台市戦災復興記念館	電話対応コンクール出場者、指導者 1事業所6名まで
各地区大会	平成26年8月下旬～9月中旬予定	各地区会場	1事業所3名まで
テープ大会	平成26年8月下旬～9月中旬予定	電話による参加方式	1事業所3名まで（定員60名）
宮城県大会	平成26年9月下旬	仙台市戦災復興記念館	各地区大会及びテープ大会入賞者
全国大会	平成26年11月中旬	石川県金沢市	宮城県大会優勝者

【お申込み・お問合せ】

（公財）日本電信電話ユーザ協会宮城支部 事務局



（通話料無料）

0800-800-7011