

# 指導者養成 2日間コース

## 電話対応「指導者養成研修」

## 「クレーム対応研修」

### 電話対応「指導者養成研修」

指導者として求められる「知識・技能・人間力」を磨き、指導アドバイスに際してはネガティブ思考の払拭、また「ハラスメント」と誤解されないための防止策を探ります。また、電コン出場者への効果的な「モニタリング＆コーチングスキル」も学んでいただきます。

### クレーム対応研修

お客様の要求、欲求レベルが高まり「誰もがクレーム対応者になる可能性」があります。お客様の心理を理解しながら、指導者としてクレーム対応する部下・メンバーの心理を理解し「効果的なフィードバック」の仕方を学びます

開催日時

31年2月7日（木） 電話対応「指導者養成研修」  
31年2月8日（金） クレーム対応研修

各日 10:00～17:00

講師

Officeライフキャリア・コミュニケーション 代表  
キャリアコンサルタント 藤原 みよ氏

受講料  
(各日)

一般：仙台会場 1名様 3,240円  
各地区会場 1名様 1,080円  
(テキスト代金、税込) ※事前のお振込みをお願いします。

※ユーザ協会会員は仙台1名他会場2名まで無料！

申込方法

申込書(裏面)をFAX  
で送信下さい

定員

30名様

会場

仙台会場：NTT東日本 仙台青葉通ビル 14階  
仙台市青葉区一番町2-8-25  
各地区会場は裏面をご覧ください。

申込締切

1月27日  
※定員になり次第締切ます。

こちらの研修は「インターネット活用の研修」です。詳しくは裏面をご覧ください。

### 研修プログラム

#### 電話対応「指導者養成研修」

～組織全体の対応品質向上を目指して～

1. 人材(財)育成は組織の最重要課題
  - ・自らを磨き「人づくり」のリーダーに
  - ・経営理念に基づいた教育の実践
2. コーチングとコミュニケーション能力の関係
  - ・社会環境の変化とキャリア形成のあり方
  - ・モチベーションを高める指導、育成とは
  - 【実技】～事例研究～
3. 効果的なコーチングの実践
  - ・人に働きかけるためには
  - ・人を伸ばすアドバイスの仕方
  - 【実技】～事例研究「こんなときどうする」～

#### 「クレーム対応研修」

～クレーム対応指導と「効果的なフィードバックの仕方」～

1. 顧客満足推進のためのスキル&マインド
  - ・リスクマネジメントにおけるクレーム対応の重要性
  - ・顧客満足向上のためのクレーム対応
2. 満足、不満足の原因
  - 【実技】～クレームの内容を客観的に捉えるために～
3. クレーム対応における「フィードバックの仕方」
  - ・社内外のクレームは良く聞く(聴く)ことから始まる
  - ・対応結果を「効果的にフィードバック」
  - 【実技】～「電話対応の実技」を通して学ぶクレーム対応～
  - 【実技】～顧客満足(CS)と従業員満足(ES)の関係性～

※この研修は、グループワーク形式で実技を伴う研修です。他社の方々との意見交換・情報交換などから多くのことを学び取っていただけます。

電話対応「指導者養成研修」・「クレーム対応研修」申込書【お申込日： 月 日】

事業所名		会 員 ・ 非 会 員
連絡責任者		お役職
連絡先 TEL( )	-	FAX( ) -
◇申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、 <b>受講頂けない場合のみ</b> 連絡責任者様あてご連絡いたします。 ご希望の連絡方法をお教えてください。 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール メールアドレス _____		
◇開催の確定については宮城支部HPでご案内いたします。ご確認をお願いいたします。 _____		

会場 (参加される会場に ○をつけて下さい)	仙台会場・仙南会場・古川会場・石巻会場・気仙沼会場 (NTT東日本 仙台青葉通りビル) (4地区の会場は下記をご覧ください)	
電話対応「指導者養成研修」		クレーム対応研修
(フリガナ)	(フリガナ)	
(名前) (性別) 男・女	(名前) (性別) 男・女	
(フリガナ)	(フリガナ)	
(名前) (性別) 男・女	(名前) (性別) 男・女	

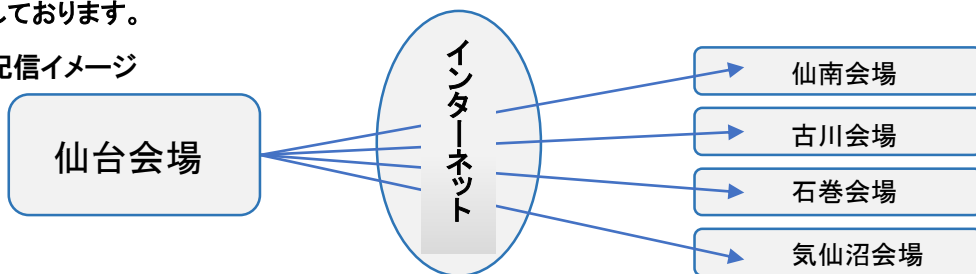
※会員様受講料無料は、仙台会場受講者 1名 インターネット活用研修受講者 2名までとさせていただきます。  
※2名様以上の参加をご希望の場合、用紙を複写してお申込下さい。申込み多数の場合はお断りさせて頂く場合がございますのでご了承願います。

※ご記入頂いた情報は、各種連絡・情報提供等のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析に利用することがあります。

## インターネットを活用した研修・セミナー等の配信について

宮城支部では、これまで仙台広域地区のみで開催していた研修・セミナー等について、インターネットを活用し、各地区へ配信しております。

配信イメージ



会場

仙南地区……NTT東日本 仙南営業支店(柴田郡大河原町字43)  
古川広域地区…NTT東日本 古川営業支店(大崎市古川駅前大通3-2-1)  
石巻地区……NTT東日本 石巻営業支店(石巻市恵み野3-1-3)  
気仙沼地区……NTT東日本 気仙沼営業支店(気仙沼市河原田2-2-20)

上記4会場で駐車場の使用をご希望の方は、宮城支部事務局へお問い合わせください。

【お問合せ先】: (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

TEL:022-214-7011