

クレーム対応研修【入門編】

～クレーム対応は難しくない～

電話対応苦手意識を克服しましょう!!

その第一歩として、クレーム対応研修【入門編】を開催いたします。

クレームのお客様の電話対応は、「一次対応者」がキーパーソンです。

実践トレーニングを通じて、「クレーム」を大きくしないことを学んでいただきます。

開催日

2023年2月20日(火)

9:30～16:30

会場

NTT東日本仙台青葉通りビル

14階 会議室

仙台市青葉区一番町2-8-25 ※入口は南町通り側です。

定員

24名

受講料

3,300円(税込)

申込締切

2月5日(月)

- ・ユーザ協会会員事業所は無料
- ・お申込みは、各事業所2名まで

申込方法：裏面FAX又は宮城支部ホームページの
申込フォームからお申込み下さい。

宮城支部ホームページ <https://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>



クレーム対応研修【入門編】カリキュラム

1. クレームについて考えましょう

- (1) クレームと苦情の違いは？
- (2) 発生のしくみと原因
- (3) 満足と不満足について

2. クレームの本質を理解する

- (1) クレームはお客様のニーズ・ウォンツの表現方法
 - (2) お客様のタイプ
 - (3) クレームを発生させただけで信頼を失うことはない
- ◆二次クレームにしない注意点

3. 電話でのクレーム対応

- (1) 対応のポイント
- (2) 電話でクレームを受ける時の注意点
- (3) お詫びのスキル

4. クレーム電話対応の実践（一次クレーム対応）

- (1) グループワークにより実習
- (2) クオリティ向上へ今後の対応
- (3) まとめ

宮城支部 FAX : 022-214-6009

クレーム対応研修【入門編】

【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() —
e-mail:		
◇申込み結果については、キャンセル待ち等の理由により、 受講頂けない場合のみ 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"/> メール		
◇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。		
受講者1	受講者2	
(名前)	(名前)	
(フリガナ)	(フリガナ)	

※今回は仙台会場での集合研修です。インターネットによる配信は行いませんのでご了承ください。

※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。

宮城支部ホームページ
<https://www.pi.jtua.or.jp/miyagi/>



【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

電話:0120-20-6660(通話料無料)

メール:miya-sibu@jtua.or.jp