クレーム応対研修【入門編】
～クレーム応対は難しくない～

電話応対苦手意識を克服しましょう!!
その第一歩として、クレーム応対研修【入門編】を開催いたします。
クレームのお客様の電話応対は、「一次応対者」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

2024年2月20日(火)
9：30～16：30

【講師】植野　のり子氏
日本電信電話ユーザ協会の契約講師として、
各種研修、電話応対コンクール、
電話応対技能検定の指導者

・ＭＳＣ（ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄｻｰﾋﾞｽｾﾝﾀｰ）公認
　新入社員研修インストラクター資格
　電話応対マナー・インストラクター資格
・電話応対技能検定 指導者級資格

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）
・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

申込締切
2月5日(月)

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/

クレーム応対研修【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）応対のポイント
（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．クレーム電話応対の実践（一次クレーム対応）
（1）グループワークにより実習
（2）クォリティ向上へ今後の対応
（3）まとめ

宮城支部　ＦＡＸ：０２２－２１４－６００９

クレーム応対研修【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ください。　□電話　□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。

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