

締切  
2020年  
11月17日(必着)

選べる、学べる、2つのテーマ

# クレーム対応

+

# コミュニケーション力向上

2つのテーマを  
受講することで  
クレーム対応力UP

必要なビジネススキルを選択して受講できる講座です。

STEP 1とSTEP2の2つのテーマで構成しております。どちらかだけを受講する事はもちろん、両方受講していただくことができます。両方受講されることでクレーム対応力がさらにアップします。

午前

## クレーム対応

～クレームを恐れない意識とスキルを身につける～

- 1.オリエンテーション
- 2.クレームとは何か
  - ・クレームの正体と種類／お客様のニーズ
  - ・《参考》お客様の要求する心理
- 3.クレーム対応のプロセス
  - ・クレーム対応に必要なスキル／心構え
  - ・クレーム対応のポイントとコツ
- 4.ロールプレイング演習
  - ・ペアロールプレイング
  - ・相互FB／講師アドバイス
- 5.まとめ

※カリキュラム内容は一部変更になることがあります

午後

## コミュニケーション力向上

～聴く力と話す力を磨く～

- 1.オリエンテーション
- 2.価値観の違いを知る
  - ・相手と自分の価値観の違いを知る
  - ・価値観の違いの承認
- 3.承認の効果
  - ・承認の言葉で人間関係を円滑にする
- 4.聴く力をつける
  - ・相手の話を聴く余裕を持つ／快への思考転換
  - ・相手の感情に焦点を当てた聴き方と反応の仕方
- 5.話す力をつける
  - ・表情と態度
  - ・口調と言葉、内容
  - ・実践

※カリキュラム内容は一部変更になることがあります

日時：2020年11月26日(木)

午前：9：30～12：30 午後：13：30～16：30

参加費：【会員】 終日 無料  
                  どちらか 無料  
                  【一般】 終日 5,500円(税込)  
                  どちらか 3,300円(税込)

実施方式：オンライン方式

定員：20名

お申込み：本チラシ裏面の「参加申込書」に必要事項をご記入の上、FAXにてお送りいただくか、HPの該当フォームよりお申込みください。



講師：(株)JBMコンサルタント  
加藤 あや

<主催・お問い合わせ先>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 TEL：0120-20-6660

# FAX

送付先：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会  
奈良支部事務局あて

FAX：(0742)93-4129

## 「クレーム対応」+「コミュニケーション力向上」参加申込書

事業所名：	
責任者名：	
電話番号：	Mail：

### 参加者氏名

氏名(フリガナ)	氏名(フリガナ)
終日 ・ 午前 ・ 午後	終日 ・ 午前 ・ 午後
氏名(フリガナ)	氏名(フリガナ)
終日 ・ 午前 ・ 午後	終日 ・ 午前 ・ 午後
氏名(フリガナ)	氏名(フリガナ)
終日 ・ 午前 ・ 午後	終日 ・ 午前 ・ 午後
氏名(フリガナ)	氏名(フリガナ)
終日 ・ 午前 ・ 午後	終日 ・ 午前 ・ 午後

<主催・お問い合わせ先>

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 奈良支部 TEL：0120-20-6660