

締切
2020年
10月28日午前まで

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10月29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）

会場：檀原商工会議所 多目的ホール

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：	FAX番号：

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

会場

橿原商工会議所

〒634-0063 奈良県橿原市久米町652-2

TEL：0744-28-4400

<交通のご案内>

- 近鉄 橿原線 / 南大阪線 橿原神宮前駅
東改札口より 北へ徒歩3分

<http://kashihara-cci.or.jp/access/>

<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