

オンライン開催



顧客対応担当者必見！

『ケーススタディから学ぶ クレーム対応』

1名 3,300円(税込)
奈良支部会員
〈無料〉

※同時入会で参加費無料！（年会費3,000円）
他 研修・セミナー等各種イベントを実施しています。
是非ご検討ください！

申込締切

2025年2/19(水)まで！

2025年 **2/26** (水)
13:15～16:45

定員 **10名** ※先着順
定員になり次第締切

顧客対応担当者や新入社員育成担当者の皆様へ、
クレーム対応のスキルを向上させるための研修を
開催いたします。このセミナーでは、顧客と良好な
関係を築くためのコミュニケーションスキルを再確
認し、クレーム対応のプロセスとポイントを学びま
す。さらに、実際のケーススタディを通じて、より良
い対応方法を検討します。ぜひこの機会に、実践的
なスキルを身に付けてください。

講師 株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師 **中尾 知子** 氏

コミュニケーションスキルを再確認し、クレーム対応のプロセスとポイントを学びます



1. コミュニケーションスキルの再確認
・言葉遣い ・傾聴、肯定表現
2. クレーム対応の基本フロー
・対応プロセス ・対応のポイント
3. ケーススタディ
・対応事例の確認(対応の改善点と改善策を考える)
・発表 ・講師、相互フィードバック
4. まとめ
・質疑応答 ・まとめ

実施方式 オンライン会議システム Zoomで実施します。

注意事項

- ①申込締切日以降のキャンセルは、請求相当額を申し受けます。(一般の方)
- ②ご入金いただいた参加費は、返金できかねますのでご了承ください。
- ③当日の参加環境(PC1名1台、または複数名でPC1台参加 等)をお知らせください。

お申込
方法

WEBから24時間
お申込み受付中！

ユーザ協会 奈良支部 **検索**

<https://www.pi.jtua.or.jp/nara>

お問い
合わせ



0120-20-6660

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
奈良支部
E-mail: jtua311@jtua.or.jp