

2020年



2020年 10月号

= 11月実施講座 =

中越・魚沼・上越ブロック事務局
〒940-8633

長岡市坂之上町3丁目2番2号
E-mail user.tu@jtua.or.jp
TEL 0120-855-155 FAX 0120-916-850

クレーム対応基礎講座のご案内

クレームは「嫌なもの、避けたいもの」という考えを「組織と自分の成長につながるもの」に変え、「信頼」や「満足」に結び付けることが出来るよう促します。

クレーム対応のプロセスと具体的なフレーズや表現方法を習得するとともに、事例研究を重ね、すぐに現場で活かせる対応力を身に付けていきます。

《長岡会場》

- ・開催日時 2020年11月 6日(金)13:00~17:00
- ・会場 ハイブ長岡 (会議室:D・E)
- ・申込締切 2020年10月23日(金) ※締切日以降は事務局へご相談下さい
- ・受講料 会員 3,300円 (一般 5,500円) ※「消費税込み」
※後日、請求書を発行させていただきます。
- ・申込方法
裏面のご案内に必要事項をご記入のうえ、事務局へFAX送信して下さい。
- ・申込締切について
申込締切日前でも、定員「20名」になり次第締め切らせて頂きます。

中越・魚沼ブロック『限定!』
(中越・柏崎・魚沼地区協会)

ビジネスでよい関係を築いていく! 「コミュニケーションスキルアップ研修」のご案内

相手の第一印象は「対応・声」で決まる。でも、今さら聞けない「お客様の心を掴む話し方、聴き方をマスターしたい」等、そんな方にお勧めの講座です。

受講しながらご自身の話し方を振り返り、知識だけでなく、行動できる!今より一歩前進!「わかる」から「できる人」へのスキル習得を目指します。

《上越会場》

- ・開催日時 2020年11月16日(月)13:00~17:00
- ・会場 ワークパル上越 (2F:視聴覚室)
- ・申込締切 2020年10月30日(金) ※締切日以降は事務局へご相談下さい
- ・受講料 会員 3,300円 (一般 5,500円) ※「消費税込み」
※後日、請求書を発行させていただきます。
- ・申込方法
裏面のご案内に必要事項をご記入のうえ、事務局へFAX送信して下さい。
- ・申込締切について
申込締切日前でも、定員「20名」になり次第締め切らせて頂きます。

上越ブロック『限定!』
(上越・頸南・糸魚川地区協会)

クレーム対応 基礎講座

コミュニケーション スキルアップ研修

～ 自分の対応を振り返り、今より一步前進しませんか？ ～

■講座内容

- ①クレームとは
- ②クレーム対応の基本スキル
相手を怒らせない話し方：聴き方
- ③事例研究による対応力アップ
- ④クレームを「信頼」へ変える

■講師 (株)NTTネクシア インストラクター

■会場、開催日等

《長岡会場》

- ・2020年11月6日(火) 13:00～17:00
- ・ハイブ長岡(会議室D・E)
- ・申込締切：2020年10月23日(金)

※締切日以降は事務局へご相談下さい

- 定員 『20名』になり次第締め切ります。
- 受講料 会員 3,300円(一般 5,500円)
※消費税込み
※後日、請求書を発行いたします。
- 申込方法 下記にご記入の上FAX送信願います。

中越・魚沼ブロック『限定!』
(中越・柏崎・魚沼地区協会)

■講座内容

- ①コミュニケーションの基本を学ぶ
- ②「話す・聴く」スキルを磨く
- ③電話でのコミュニケーション能力を磨く
- ④事例研究による対応力アップ

■講師 (株)NTTネクシア インストラクター

■会場、開催日等

《上越会場》

- ・2020年11月16日(月) 13:00～17:00
- ・ワークパル上越(2F:視聴覚室)
- ・申込締切：2020年10月30日(金)

※締切日以降は事務局へご相談下さい

- 定員 『20名』になり次第締め切ります。
- 受講料 会員 3,300円(一般 5,500円)
※消費税込み
※後日、請求書を発行いたします。
- 申込方法 下記にご記入の上FAX送信願います。

上越ブロック『限定!』
(上越・頸南・糸魚川地区協会)

FAX送信先

0120-916-850

「クレーム対応基礎講座・コミュニケーションスキルアップ研修」参加申込書

事業所名	〒 ご住所		
連絡責任者名	部署/役職	TEL	
受講者名(ふりがな)	勤続年数	受講希望日	
		クレーム対応基礎講座	コミュニケーション スキルアップ研修
		長岡会場	上越会場
		11月6日(火)	11月16日(月)

※受講希望日欄に「○印」を記入願います。 ※「参加申込書」はユーザ協会の事業目的以外には使用いたしません。

★問合せ先：(公財)日本電信電話ユーザ協会 中越・魚沼・上越ブロック事務局 TEL: 0120-855-155