

# 県央地区協会限定！ クレーム対応講座 ～二部構成～

【お知らせ！】 新型コロナウイルス感染症拡大の状況によっては「中止または延期」する場合がありますので予めご了承ください。  
また、開催する場合も、状況によっては「マスク着用」等感染予防の対策をお願いすることや、カリキュラムの一部変更等をする場合もありますのでご理解をお願いいたします。

日時

10月20日(火)

第一部 9:30～12:30

第二部 13:30～16:30

(受付 いずれも15分前～)

会場

燕勤労者総合福祉センター

燕市大曲3015番地

TEL:0256-64-2483

講師

田辺 紀子先生 株式会社NTTネクシア 関東信越支店 新潟オフィス

※電話対応技能検定指導者級保持者、(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師

## 研修の内容 ～ 対応実践編、ストレスへの対処編 ～

【第一部 ※午前】 対応実践編 ～苦手意識を克服し、実践力を鍛える！～

- ①クレームに対する基本的な考え方
- ②クレーム対応に必要なコミュニケーションスキル
- ③クレーム対応の基本プロセス
- ④ケーススタディ・ロールプレイング
- ⑤クレームを「信頼」へ ～クレームを今後活かすために～

こんな人にお勧めです！！

- 一般社員(実務経験者)
- 中堅社員
- 管理者、リーダー

【第二部 ※午後】 ストレスへの対処編 ～クレームでストレスを溜めない！～

- ①クレーム対応に不可欠なメンタルヘルスケア
- ②ストレスへの気づきと捉え方
- ③ストレスとの付き合い方

こんな人にお勧めです！！

- 一般社員(実務経験者)
- 中堅社員
- 管理者、リーダー

定員

先着 **20名** ※ 定員になり次第締め切ります。各部とも20名、いずれか一部のみでも申込可能です。

※ 受講者が最小催行人数(5名)に満たない場合は中止とさせていただきます。その場合、連絡責任者様にご連絡をいたしますので、予めご了承ください。

料金

一般 **6,600円** 会員 **3,300円**

※ いずれもテキスト代込・消費税込、請求書は研修後に郵送にて送付いたします。いずれか一部のみの場合は半額の料金です。また、「タンポポ会員」の方は、(公財)燕西蒲勤労者福祉サービスセンター様へお問い合わせください。

## 研修申込書

お問合せ先 新潟・下越ブロック事務局 TEL : 0120-221-730

送信先 FAX : 0120-567-668

申込日 月 日

【申込方法】必要事項にご記入、一部、二部選択の上、FAX送信でお申し込みください

事業所名		ご住所 〒 -	
連絡責任者名 (ふりがな)		所属部課名・役職	TEL
			FAX
受講者名 (ふりがな)	勤続年数	年	受講者名 (ふりがな)
<input type="checkbox"/> 第一部			<input type="checkbox"/> 第一部
<input type="checkbox"/> 第二部			<input type="checkbox"/> 第二部