

県央地区限定！クレーム対応講座 ～ピンチをチャンスに！～

日時

10月18日(水)**第一部 9:30～12:00****第二部 13:30～16:00****(受付 いずれも15分前～)**

会場

燕市中央公民館**2階 第一会議室**

燕市水道町1-3-28

TEL:0256-63-7001

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

クレームの電話は誰れでも受けたくないものです。

しかし、クレームをいただくことを前向きに捉え、お客さまの声に耳を傾けることは、「信頼」をいただけることに直結します。

真摯にお客さまと向き合える方法を学び実践しましょう！**クレームは『ピンチ』ではなく『チャンス』です！****必ず、対応の最後には「ありがとう」の言葉をいただけるはずです。**

研修の内容

【第一部】 対応の実践編 ～クレーム対応の基本手順と実践方法を学び、苦手意識をなくそう！～

- ①クレームの基本的な考え方
- ②クレーム対応に必要なコミュニケーション力
- ③クレーム対応の基本ステップと連携の仕方
- ④ケーススタディ・ロールプレイング
- ⑤クレームを今後活かす取り組み

**【第二部】 ストレスへの対処編** ～クレームでストレスを溜めないための自己コントロールとコミュニケーション～

- ①ストレスマネジメントの重要性
- ②苦手な状況への自己コントロールのヒント
- ③捉え方の癖に気づく
- ④ストレスへの対処法
- ⑤ストレスを溜めない職場づくり



定員

先着 20名 (定員になり次第締め切ります)

※ 一部、二部いずれか片方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、予めご了承下さい。

料金

会員 3,300円(税込)**一般 6,600円(税込)**

※ 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。



研修のお申し込み

裏面に過去の参加者の声があります！

研修のお申し込みは、以下の「日本電信電話ユーザ協会 新潟支部」ホームページからお願いします。

URL <https://www.pi.jtua.or.jp/niigata/>

上記ホームページの「イベント情報：ビジネスマナー研修」をクリックし、対象研修のお申し込みをお願いします。

ホームページからのお申し込みが難しい場合、お申し込みに関するお問合せ先は、以下までお願いします。

新潟・下越ブロック事務局 TEL:0120-221-730 E-mail:user.nk@jtua.or.jp

※ お申し込みいただいた個人情報は本セミナーの情報提供および当協会の各種事業等のご案内に必要な範囲内で利用いたします。

【付録：過去の参加者の声】

【第一部】 応対の実践編

～クレーム応対の基本手順と実践方法を学び、苦手意識をなくそう！～



具体的な事例も交えて講義いただき、大変勉強になりました。課員全員で受講できれば良かったですが、社に戻って共有します。クレーム対応が苦手な課員が減ってくれたらと思います。

クレームの時点で、テンパってしまい、聞きもれ注意し、複唱を心がけます。どうしても自分だけが、孤立して共有しづらい環境も改善していけたらいいなと思います。



長年、電話に出ているクレーム対応には苦手意識が強かったですが、相手の気持ちになる事、クレームから産まれるプラスの事について気付かされ、考えさせられました。

クレーム対応は、実際はしどろもどろになってしまう事もありますが、教えて頂いたポイントを、今後の業務に活かしていきたいと思います。



【第二部】 ストレスへの対処編

～クレームでストレスを溜めないための自己コントロールとコミュニケーション～



前半に続き、クレーム対応の仕方、伝え方など、大変勉強になりました。クレーム対応だけでなく、ストレス社会ですので、ストレスをため込むことのないように参考にさせていただきます。本日はありがとうございました。

具体的な事例を準備して、先生にお伺いできればよかったなと参加後に感じました。急に思いつけず、すみませんでした。クレーム対応は、受けてみたい、知りたいと思っていたので、大変ためになり、貴重なお時間をありがとうございました。



自分のストレスを発散する事は考えたりしていたが、そもそもストレスを溜めないという事は、考えた事も無かったので、こんな風に視点を変えてくれるセミナーは、とても貴重だと思いました。

質問など、先生と直接お話しができて、とても楽しく学べました。ありがとうございました。

