

～ カスタマーハラスメントも怖くない！ ～ クレーム対応力向上研修

カスタマーハラスメント(カスハラ)※の知識を習得し、クレームについての考え方・対応のポイントを実践を通して学びます!!

※ カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業関係が害されるもの。～厚生労働省、『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』より

POINT

クレームの基本手順を見につけて、クレーム対応スキルを向上させる!



<カリキュラム>

項目	内容
1. カスタマーハラスメントとは	・カスタマーハラスメントとは何か ・カスタマーハラスメントの基本姿勢と対応 ・カスハラとクレームの見極め ・モンスター化を未然に防ぐコツ
2. クレーム対応の基本ステップとポイント	・クレームを言うお客様の要求とは ・お客様の心理に添った基本ステップ ・正確に把握するためのヒアリング ・納得に導くための説明力 ・たらいまわしを防ぐための1次対応者から2次対応者への連携 ・責任者(二次対応者)に求められるスキル
3. ロールプレイング	・実践ロールプレイング (※よくあるクレーム事例で対応)
4. まとめ～同じクレームを繰り返さないために	・チームとして組織としての取り組み

カスタマー
ハラスメントを
学べます!!

日時

2月26日(水) 9:30～16:30

会場

NOCプラザ201号室 新潟市東区卸新町2丁目853番地3 TEL:025-273-4181

講師

川崎 博子氏 株式会社NTTネクシア関東信越支店新潟オフィス
(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師・電話対応技能検定指導者級保持者

料金

一般 **7,700円** 会員 **5,500円** ※請求書は研修後に郵送にて送付致します。

定員

先着 **20名** (定員になり次第締め切ります)

※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。中止の場合は2月17日 迄にご連絡しますので予めご了承ください。

研修の申込方法について

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

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

上記ホームページにアクセスしていただき、「イベント情報：ビジネスマナー研修」をクリックし、
対象の研修についてお申し込みをお願いします。



お申し込み先

お申し込みに関するお問合せ先 新潟・下越ブロック事務局
TEL:0120-221-730 E-mail:user.nk@jtua.or.jp

※ ご記入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。

【お知らせ!】 研修にご参加いただいて、「グループワーク」や「ペアワーク」を行う際は、「マスク着用」のご協力をお願い致します。