クレーム応対力向上研修のご案内

この研修は、カスタマーハラスメントの基礎知識を身につけるとともに、クレームの基本手順を身につけクレーム応対スキルを向上させることを目的とした研修です。
従来、開催していたクレーム応対基礎研修に、最近話題となっているカスタマーハラスメントを加えたイメージで、より現場で活かせるカリキュラムへ変更しました。

《予定カリキュラム》

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応対 ・カスハラとクレームの見極め
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次応対者から2次応対者への連携 ・責任者（二次応対者）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応対）
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

《開催概要》

・開催日時　2026年10月23日(金)13:00～17:30

・会　　場　アオーレ長岡　西棟　3F（第1協働ルーム）

・募集人数　15名程度　※最少催行人数5名:止むを得ず中止の場合は10日前までに通知

・申込締切　2026年10月5日(月)　<u>※締切日以降は事務局へご相談下さい</u>

・受 講 料　会員　3,300円（一般　5,500円）※「消費税込み」
<u>※後日、請求書を発行させて頂きます。</u>

■申込方法　必要事項をご記入のうえ、事務局へメール又はFAX送信して下さい。

＜参加申込書＞　user. tu@jtua. or. jp　（FAX：0120-916-850）

事業所名		住所	
連絡責任者名		部署・役職	
電話番号		メールアドレス	

受講者氏名	ふりがな	勤務歴
		勤続　　年
		勤続　　年

※ 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となる範囲内で利用いたします。

参加申込書到着後、概ね3営業日程度で事務局より連絡責任者さまへ
申込受付済みのご連絡を致しますのでご確認いただけますと幸いです。