

明日から “苦手意識” を“自信”に変える！

県央地区開催 “選べる！” クレーム対応講座

第一部
(午前)

～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す！

◇9:30 ～ 12:30

1. クレームの要因と捉え方
2. クレーム対応に必要なコミュニケーションスキル
3. ケーススタディ・ロールプレイング
4. クレームを今後に生かす取り組み

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ための
セルフマネジメント！

◇13:30～16:30

1. ストレスマネジメントの重要性
2. 苦手な状況への対応ヒント
3. 自分のストレスタイプを知る
4. ストレスへの対処法とコミュニケーション
5. ストレスを溜めない職場づくり



<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

午前・午後の二部構成、受講
したい研修を選べるように設定！
例えば一部のみ受講も可能です。

日時

10月15日(木) 9:30～16:30

※第一部受付時間： 9:15～

※第二部受付時間：13:15～

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ICTテレコムユーザー協会契約講師・電話対応技能検定指導者級保持者

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、請求書は郵送にて送付いたします。いずれか一部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。

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。予めご了承ください。

締切

10月8日(木)

※お申し込み受付後の受講キャンセルについては、研修準備の都合上、受講料を
請求させていただきますので、ご了承くださいませようお願い致します。

申込方法

お申し込みは、以下の「(公財)日本ICTテレコムユーザー協会 新潟支部」
ホームページ または QRコードから お申し込みをお願いします。

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

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

E-mail:user.nk@jtua.or.jp TEL:0120-221-730 平日：9:00-17:30

※ 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となる範囲内で利用いたします。