



## クレーム対応力向上研修のご案内

クレームとは？  
もう怖くない！

**今年度新企画。**クレーム対応力向上研修を実施します。

参加をご希望される方は**8月5日(金)までに**、岡山支部ホームページの申込フォームへ直接入力、または下記参加申込書にご記入の上PDF化し、電子メールへ添付して送付ください。

【日時】 2022年8月23日(火) 10:00~17:00

【場所】 ピュアリティまきび (岡山市北区下石井2-6-41)

【講師】 桑波田 千恵 氏 (チェーズプランニング代表)

【受講料】 3,300円/人(税込) ※日本電信電話ユーザ協会会員は**無料**

【定員】 16名

【その他】 ①参加は1事業所2名まででお願いいたします。

②定員になり次第、締め切らせていただきます。

③昼食は各自でお取りください。



### 《研修内容》

クレーム対応の基本から実践の対応まで1日の中でステップアップしていきます。また、コミュニケーション力向上に必要なスキルを学び、お客様の心情を理解しお客様軸でクレーム対応をする大切さと具体的な方法を学びます。グループワークやディスカッションでは、自らが気づき考え共有する事で視野を広げ学びを深め合うことが出来ます。

①クレーム対応 基本編	②クレーム対応に活かす コミュニケーション力	③実践対応練習 (事例に基づき ロールプレイング)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■クレームとCS</li> <li>■クレームの発生要因</li> <li>■お客様心理に基づいた対応</li> <li>■基本対応プロセス</li> <li>■クレーム対応のポイント</li> <li>■クレーム内容を正確に理解する整理の仕方</li> <li>■お詫びの仕方やお客様を怒らせるNGワード</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■コミュニケーションとは何か？</li> <li>■なぜお客様と認識違いがあるのか</li> <li>■信頼関係を気付く聴き方</li> <li>■相手に伝わる話し方</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■事例によるゴールの判断と設定</li> <li>■解決できるクレームのゴール</li> <li>■解決できないクレームのゴール</li> </ul>

### クレーム対応力向上研修(8/23) 参加申込書

申込事業所		電話	
申込責任者	(所属部課・役職)	(氏名)	
E-mail			

No.	受講者氏名	ふりがな
①		
②		

## 電話応対技能検定(もしもし検定) 3級 検定講習 【お申込み7/25まで】

電話応対技能検定3級検定を受験するためには、この講習の受講が必要です。電話応対技能検定3級の検定講習を下記のとおり実施します。

日時	2022年8月2日(火)・3日(水) 各9:30～18:00 2日間 計15時間
場所	NTT岡山支店ビル 7F第2会議室 [岡山市北区中山下2丁目1-90]
講師	日本電信電話ユーザ協会電話応対技能検定 指導者級講師 古川 文美子氏
定員	10名 *申込みが少数の場合、中止となる場合があります。その際は個別にご連絡します
受講料	25,300円/人 ※ユーザ協会会員企業等様は22,000円/人 *4級資格保持者 14,300円/人 ※ユーザ協会会員企業等様は11,000円/人 [いずれも消費税込み、教材費も含む]
申込方法	岡山支部ホームページから申込フォームへ直接入力、またはホームページ掲載の申込書にご記入の上、FAXをご送付願います。
その他	4級資格保持者については3日(水)のみの受講で3級検定を受験できます。 講習日8日前まではキャンセル可。 ※7日前からは受講されない場合も受講料をいただきます。何卒ご了承ください

## 電話応対技能検定(もしもし検定) 3級 検定試験 【お申込み8/24まで】

「電話応対技能検定(もしもし検定)」は、日本電信電話ユーザ協会認定の検定資格です。「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現と、電話応対のエキスパートとして即戦力になり得る社内の指導者の育成を目指しています。

日時	2022年9月7日(水) 13:00～ 3級 [筆記40分+実技]
場所	NTT岡山支店ビル 7F第2会議室 [岡山市北区中山下2丁目1-90]
検定料	5,500円(税込み)
申込方法	岡山支部ホームページから申込フォームへ直接入力、またはホームページ掲載の申込書にご記入の上、FAXをご送付願います。
留意事項	キャンセルは検定日の8日前までをお願いいたします。(以降は検定料をいただきます)
その他	3級の受験には事前に検定講習を受けていただく必要があります。 4級資格保持者は筆記試験免除で実技試験のみで3級を受験できます。

## 電話応対技能検定(もしもし検定) 4級 検定試験 【お申込み8/24まで】

4級検定は事前に研修等の受講は必要なく、また筆記試験のみです。ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識が身につけているか確認することができます。

日時	2022年9月7日(水) 13:00～ 4級 [筆記40分]
場所	NTT岡山支店ビル 7F第2会議室 [岡山市北区中山下2丁目1-90]
検定料	1,100円(税込み)
申込方法	岡山支部ホームページから申込フォームへ直接入力、またはホームページ掲載の申込書にご記入の上、FAXをご送付願います。
留意事項	キャンセルは検定日の8日前までをお願いいたします。(以降は検定料をいただきます)
その他	4級はどなたでも受験可能です。 出題内容は3級筆記試験と同レベルです。