

倉敷で
初開催

受付担当者のための クレーム対応力向上研修

「受付担当者のためのクレーム対応力向上研修」を倉敷で開催します！

参加をご希望される方は1月14日(火)までに、下記、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】 2025年1月28日(火) 10:30~17:00

【場所】 倉敷ステーションホテル(倉敷市阿知2-8-1)

【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3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)
■クレームとCS ■クレームの発生要因 ■お客様心理に基づいた対応 ■基本対応プロセス ■クレーム対応のポイント ■クレーム内容を正確に理解する整理の仕方 ■お詫びの仕方やお客を怒らせるNGワード	■コミュニケーションとは何か？ ■なぜお客様と認識違いがあるのか ■信頼関係を気付く聴き方 ■相手に伝わる話し方	■事例によるゴールの判断と設定

<お申込先>

<https://www.pi.jtua.or.jp/okayama/>

<お問合せ先>

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 岡山支部(担当:益永)
〒700-0821 岡山市北区中山下2-1-90 NTT岡山支店ビル内
TEL:086-201-1181 FAX:086-201-1182 E-mail:okauser@jtua.or.jp

受付担当者のためのクレーム対応力向上研修(1/28) 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		
③		