

津山で
初開催

受付担当者のための クレーム対応研修

「受付担当者のためのクレーム対応研修」を津山で開催します！

参加をご希望される方は11月12日(水)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11月26日(水) 9:30~17:00

【場 所】 津山商工会議所第1会議室(津山市山下30-9)

【講 師】 齋藤 栄子 氏 (Rich Full 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】 12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》

嫌なもの、厄介なものと思われがちなクレームの本質を知り、クレームが起こった際の基本的な対応方法を習得します。またクレームを再発させないために、自社のクレームを分析し改善する仕組みづくりのポイントを理解していきます。

①クレームとは何か	②クレーム対応の基本	③実践ケーススタディ	④クレームを宝に変えるしくみ作り
■自分がクレームを言う立場だったら ■クレーム対応が上手くいかない理由 ■クレームの正体 ■クレームに取り組む企業の事例	■現場での基本対応 ■お客様との信頼関係を築く「聴き方」 ■共感を生む「相づち」 ■電話対応者の対応のポイント	■事例を使っのロールプレイング ■双方の立場を経験し、心掛けたことを共有する ■事前にできる準備とは	■お客様問合せカルテの作成 ■クレームの分析 ■改善案・実践スケジュールを決める ■定期的な見直し

＜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研修(11/26) 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		