

「クレーム対応研修」開催のご案内

～お客様の不満を納得と信頼に変えるクレーム対応～

日時 2025年11月11日（火） 13:30～16:30

会場 別府商工会議所 小会議室（別府市中央町7-8）

内容

- ①クレームとは何か
- ②クレーム対応の目的は「こじらせないこと」
- ③クレームは1次対応が要
- ④話し方を磨く
- ⑤クレームを呼ぶ話し方、納得を得る話し方
- ⑥クレーム対応6つのステップ
- ⑦ロールプレイング ※内容は多少変更になることがあります。



講師 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師
I & A c t 本山 和子 氏

受講料 一般 価格 **3,300円（税込）**（テキスト・税込/お一人様）
ユーザ協会会員価格 **1,100円（税込）**（テキスト・税込/お一人様）
※当日受付にて請求書をお渡しします。期日までにお振り込みをお願いします。

定員 **20名** ※定員になり次第締め切ります。
（注）受講者が少人数の場合は、開催を中止することがあります。

申込方法 受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXでお申込みください。
★お手数ですがFAX送信後、「到着確認」のお電話をお願いいたします。

申し込み・お問い合わせ

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 大分支部
《TEL》097-537-2171 《FAX》097-537-5169

《E-mail》(大久保)taka.ookubo@jtua.or.jp (仲田)uanakada@jtua.or.jp



<切り取らずにFAXしてください>

申込締切 2025年10月31日(金)

受講申込書

FAX 097-537-5169

申込事業所名			受講者氏名（ふりがな）	
			①	()
請求書宛名	※事業所と違う場合のみ記入		②	()
住 所	〒		③	()
			④	()
連絡責任者			⑤	()
連 絡 先	TEL		FAX	
E-mail				

《ご注意》テレワーク等で電話連絡が困難な場合がございます。必ずメールアドレスもご記入ください。

※予定は変更になる場合があります。 ※ご記入いただいた情報は、当協会の事業目的にのみ使用いたします。