

ICT活用推進と電話対応教育などのお役立ち情報をお届けします。

issue

No.257

テレコミ news

-テレコミュニケーションニュース-

2024.
October

10

適切なクレーム対応を身につけることで、
お客様との信頼関係を築くことができます！

クレーム対応研修のご案内

日々の電話対応で悩んでおられる皆様、クレーム対応はマニュアルではできません！

今講座では、お客様の心理状態を理解し、ロールプレイングを交えて検証しながら適切な対応方法を学んでいただきます。
クレームの本質を見抜く力を養い、苦手意識の克服をめざす皆様のご参加をお待ちしております。



日時

2024年 12月6日(金)

13:15 ▶ 17:15

場所

大阪トヨペットビル 8F 第6会議室

〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1
※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側(りそな銀行東側)

講師

小堀 恭子氏

com.企画 〈ユーザ協会 契約講師〉

小堀 恭子氏 com.企画 代表

【主な資格】

- 電話対応技能検定指導者級(S級)
〔(公財)日本電信電話ユーザ協会 認定〕
- アンガーマネジメントファシリテーター
〔(一社)日本アンガーマネジメント協会 認定〕



テーマ

応対力を強化して
CS向上をめざす

内容

- クレームとは ～クレームの正体～
- クレーム対応5つのNG
- クレーム対応の留意点
- クレームをビジネスチャンスに！
- ロールプレイング

研修詳細

定員	12名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。
参加費	1名 6,600円(税込) 〈大阪支部会員 1名 3,300円〉(税込・テキスト代込)
申込方法	ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。 URL https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/ 申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。
申込締切	2024年 11月29日(金) ※先着順、定員になり次第締切

webサイト
QRコード

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。 ●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会

大阪支部 事務局

TEL 06-6534-8618

MAIL osaka@jtua.or.jpJapan Telecom Users Association
公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会大阪支部

社会人としての考え方や、仕事の進め方など、
基本スキルを身につけ即戦力化!

ビジネスマナー研修の ご案内

人事担当者の皆様、採用内定者の育成に悩んでおられますか?

当研修は、内定の時期をとらえ、社会人・企業人としての基礎知識や基本スキルについて、講義だけでなくロールプレイングを交えてしっかりと学んでいただく実践的な内容となっております。早期戦力化だけでなく、内定者の不安解消のためにも是非ご参加を検討願います。

**日時****2024年 12月 12日(木)****10:00 ▶ 17:00****場所****大阪トヨペットビル 8F 第6会議室**

〒550-0012 大阪市西区立売堀3-1-1

※中央大通り「阿波座駅東」交差点東南側(りそな銀行東側)

テーマ

- ◎学生とは違う社会人としての言動、心構えを知る。
- ◎企業人としての基本的な言葉遣い、接客・電話応対スキルを体得する。

研修内容

- 社会人の心構え
- 電話応対・ビジネスメールのマナー
- 来客応対 ●ロールプレイング 等

講師

ユーザ協会 契約講師(電話応対技能検定指導者級保持者)

堤 好美氏
〈TMCアシスト〉



橋本 美詠子氏
〈DIAサポート〉



研修詳細

定員	12名 ※申込人数が5名以下のときは中止になる場合があります。
参加費	1名 8,800円(税込) 〈大阪支部会員 1名 4,400円〉(税込・テキスト代込)
申込方法	ユーザ協会大阪支部ホームページにあるweb申込みフォームよりお申込み下さい。 URL https://www.pi.jtua.or.jp/osaka/ 申込受付後、連絡責任者の方へ受付案内と請求書を送付いたします。
申込締切	2024年 12月 6日(金) ※先着順、定員になり次第締切

webサイト
QRコード

【注意事項】 ●申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。●一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

お問合せ先**(公財)日本電信電話ユーザ協会 大阪支部 事務局****TEL 06-6534-8618****MAIL osaka@jtua.or.jp**

大阪支部 NEWS