

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

対応力を強化して
CS向上をめざす

内容

- クレームとは ～クレームの正体～
- クレーム対応の留意点
- クレーム対応5つのNG
- 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

TEL 06-6534-8618

大阪支部 事務局

MAIL osaka@jtua.or.jp