

# 身につけようクレームの手順

クレーム対応と聞くと後ろ向きな気持ちになりがちですが、適切な対応を行うことで、次のビジネスチャンスにつながります！  
“ピンチ”を“チャンス”に変えましょう😊✨

1.講師 峰下 和子先生 (公財)日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師

2.日時・締切 2022年9月2日(金) 13:30 ~ 16:30 ■締切 8月22日(月) ※17:00迄



## カリキュラム

- ①クレームは何故発生するのか
- ②クレーム対応の基本
- ③クレーム対応がうまくできない理由
- ④実際に練習してみましよう  
※例題を使ってロールプレイング
- ⑤クレームの解決策と予防策
- ⑥クレームを防ぐ言葉遣いと会話力



※内容は多少変更になることがあります。

## プロフィール

1976年 株式会社テレビ長崎 退社  
1991年 株式会社長崎国際テレビ  
「ニュースプラスながさき」キャスター契約  
2000年 フリーランスとして活動  
コミュニケーションアドバイザーとして接遇・話し方・電話応対研修に従事

※会場 伊万里商工会議所 (佐賀県伊万里市新天町663)

※受講料 商工会議所/ユーザ協会会員...1,100円(税込)  
一般(非会員) ...3,300円(税込)

現金でのお支払いをお願いいたします。  
(領収証を発行します)

※募集人数 15名

※マスクの着用をお願いします。また、開催当日に発熱や咳が出る場合は、参加をご遠慮ください。  
また、新型コロナウイルスの今後の動向によっては延期または、実施方法の変更となる場合がございますのでご了承ください。

●お申込は、WEB受付です。

佐賀支部ホームページ「最新情報」より  
お申込ください。



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

<お願い>

お申込フォーム【記事欄】へ下記についてご入力をお願いします。

- ①領収証宛名(例:事業所名、受講者名等)
- ②「商工会議所会員」・「ユーザ協会会員」・「非会員」