

クレーム電話対応研修のご案内

『クレームは、怖くない、企業にとって貴重な情報源です。』
ロールプレイングを中心に、クレーム電話対応の基礎を習得する研修を、オンラインを含めた4会場で開催します。日頃、電話対応をする社員の対応力向上に是非お役立てください。

- 【研修内容】
- クレームに対する考え方…お客様の立場と心理
 - 対応のステップ…5つのポイント（第一印象と音声表現・効果的な聞き方等）
 - 事例研究…クレーム事例によるロールプレイング



◆開催日程

開催日	時間	会場名	定員	講師	申込締切
10月12日(水)	9:30~16:30 (受付9:15)	ウエスタ川越 会議室1 (1F)	18名	サート企業株式会社 代表取締役 佐藤 万里 氏 【ユーザ協会契約講師】	9月30日 (金)
10月19日(水)		越谷コミュニティセンター 第1会議室 (2F)	10名		
10月20日(木)		市民会館おおみや 集会室9 (6F)	20名		
10月28日(金)	13:30~16:50 (受付13:15~)	オンライン【Zoom】	16名		

◆受講料：お一人様：協会会員1,100円(税込) 会員以外3,300円(税込)

◆支払方法：□座振込み

申込責任者宛に「請求書」をお送りします。指定の口座へ振り込みをお願いいたします。
※請求書発行後のキャンセルは、受講料をキャンセル料として申し受けます。

◆受講人数：1事業所(個人)につき「2名様まで」※3名以上をご希望の場合は、申込状況(空き)に応じて受付いたします。

◆申込方法：「受講申込書」をFAXまたは、E-mailでお送りください。

◆受付確認：申込責任者に「受付完了」の連絡をいたします。連絡がない場合は、お手数ですが事務局へ確認をお願いします。

◆当日のお願い：不参加または、参加が遅れる場合は、必ずご連絡ください。(048-626-5660)

〈会場を受講される方へのお願い〉

- ★風邪症状(咳・発熱等)のある方、体調の悪い方は参加をご遠慮ください。
- ★受付時に検温(非接触)をいたします。37.5度以上が確認された方は、参加いただけません。
- ★会場入り口または受付での手指消毒をお願いします。
- ★会場では常時マスクの着用をお願いします。

〈オンラインを受講される方へのお願い〉

- ★オンラインを受講する為に、以下の準備をお願いします。
 - ①インターネット環境(Wi-Fi等)
 - ②Webカメラ・マイク付属のパソコン
 - ③アプリ(Zoom)のインストール
- ★お申し込み後、受講用URLをメールでお送りします。ネットワーク環境の安定した場所から参加願います。

クレーム電話対応研修受講申込書

ユーザ協会事務局宛 FAX 048-834-7742 (0120-450-950)
Email usersai@jtua.or.jp

申込日：令和 年 月 日 受講者数 名： 受講料 円

事業所名			所在市・町		
連絡先電話番号	ふりがな				
	申込責任者				
請求書送付先	〒				
受講者名	ふりがな	希望会場 ☑をつけて ください	□川越	□越谷	
受講者名	ふりがな		□大宮	□Zoom	
受講者名	ふりがな		□川越	□越谷	
受講者名	ふりがな		□大宮	□Zoom	
Emailアドレス (Zoom希望の方のみ)					

※ご記入いただいたお客様個人情報は、本セミナーの申込受付処理及び今後のセミナー・研修会のご案内以外には使用しません。

【お問い合わせ】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会埼玉支部：048-626-5660