「クレーム応対マニュアル作成」にチャレンジ

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会
静岡支部

怒りを笑顔に変える

クレーム応対セミナーのご案内

日々発生しているクレームを振り返ることで、お客様の心理を理解し、「怒り」を上手にコントロールすることで、お客様の笑顔と仕事の効率化を目指しましょう。

開　催　日	開　催　方　法
２０２４年 1月18日(木)	Web（Zoom）開催 ※セミナー内でグループディスカッションを行いますので、お１人１接続の環境をご準備ください。 ・Zoom接続用ID・パスワードは事前にご案内します。
２０２４年 1月19日(金)	
2コース共通	開催時間１３：３０　～　１６：３０　定 員　各２０名

◆受講料（税込）　一般：6,６００円〔ユーザ協会会員：3,３００円〕

受講料は各セミナーの3日前までに下記口座へお振込下さい。振込手数料はご負担下さいますようお願い致します。（請求書または領収書の発行をご希望される場合はお申出ください。）

【振込口座】静岡銀行　呉服町支店　普通　１８８１２４７　ｻﾞｲ）ﾆﾎﾝﾃﾞﾝｼﾝﾃﾞﾝﾜｺｰｻﾞｷｮｳｶｲ

◆お申込みは以下URL或いは申込フォームへ

●Ｗｅｂ申込　https://forms.gle/5a2u9xpRnVy6ngfr7

※申込み締切：各会場開催日の３日前まで（定員になり次第締め切らせていただきます）

申込フォーム

◆講師　地口 伊智子 氏　ハルソラ合同会社 代表（日本電信電話ユーザ協会 契約講師）

〈講師プロフィール〉電話応対業務に携わり、大手テレマ会社・通販会社・コールセンタースーパーバイザーなどを経て現在自社の応対品質向上に関わる。交流分析の心理学を活用し、クレーム応対講座も実績多数。朝日テレビカルチャー・市民講座講師。「もしもし検定」指導者級保持者。

◆カリキュラム

■クレーム電話の理解
・どのようなクレームがあるのか　・クレームを申し立てるお客様の心理

■クレームにつながる「怒り」の正体
・怒りの感情の仕組みを理解する　・感情のコントロールと効果

■クレーム電話応対
・クレーム電話応対のステップを学ぶ　・お客様に寄り添うクレーム電話応対のポイント

■メール等によるクレームへの対応
・メール等で届くクレームへの対応方法

■クレーム応対マニュアル作成
・FAQ　・スクリプト作成で明日から「クレーム０（ゼロ）」を目指す

◆お願い

クレーム応対マニュアル作成時に課題として取り上げますので、クレームの実例などがありましたらお知らせください。

◆天災等の事情或いは参加状況により開催方法の変更、中止、または延期となる場合があります。また、お申込み者が少人数の場合は、セミナーを中止する場合があります。

◆申込フォームにご記入戴いた個人情報は各種連絡のために利用するほか、今後の講習会等のご案内で利用する場合があります。予めご了承ください。

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会　静岡支部
URL：https://www.pi.jtua.or.jp/shizuoka/
TEL:054-266-3621　e-mail:user.si@jtua.or.jp