



クレーム電話対応オンライン研修

(公財) 日本電信電話ユーザ協会栃木支部では、テレコミュニケーション事業の一環教育として、「クレーム電話対応オンライン研修」をWeb会議ツールZoomを使って行います。

日時

一般職 向けクラス

午後13:30~16:30

令和5年 2/17 (金) ・ 2/21 (火) ・ 2/22 (水)

※3回とも同じ内容です。

管理職 向けクラス

午後 13:30~16:30

令和5年 2/24 (金)

定員

1クラス30名

締め切り

1月31日(火)

講師

株式会社エミー 代表取締役
渡辺 満枝 氏

受講料

会員 無料

一般 3300円(税込) ※請求書払い



IT技術が発達し、ライフスタイルが多様化するにつれて、クレームの形態も様変わりしました。SNSなどの普及で、顧客はクレームを伝えやすくなり、こうした情報はあっという間に拡散され、組織に大きなダメージを与えかねないものとなっています。苦情の多くは、対応の悪さ、返事の遅れ、説明不足、知識不足などが要因といわれています。本研修ではクレーム対応には欠かせない「アンガーマネジメント」の知識も取り入れより一層のクレーム対応スキルアップを目指します。

【研修の主な内容】

クレームを未然に防ぐために / クレームが起こったら / カスタマーハラスメントとは？
アンガーマネジメント / グループディスカッション / ケーススタディ など

お申込み方法

下記 URL またはお申込み専用 QRコードをご利用下さい。

URL : <https://forms.gle/1vmnCnue9DwST2ZYA>

お申し込みQRコード



FAXでのお申込みの方は別紙申込書をご利用ください。

※本研修の参加申込は、日本電信電話ユーザ協会栃木支部及び、オンライン研修運営協力株式会社エミーコミュニケーションズに送信されます。

お問合せ先

株式会社エミーコミュニケーションズ e-mail: edu@emmy.co.jp

担当者の皆様

受付後、2023年2月1日より研修のご案内を、オンライン研修運用協力、株式会社エミーコミュニケーションズより電子メールにてお送り致します。

クレーム電話対応オンライン研修

参加申込書

申込日 年 月 日

地区名：	地区協会	区分
事業所名：		<input type="checkbox"/> 会員 <input type="checkbox"/> 一般
連絡担当者 部署・役職： お名前（フリガナ）：		
連絡用メールアドレス：		
電話番号：		
開催日	一般職向けクラス 2月17日（金） 管理職向けクラス 2月24日（金）	2月21日（火） 2月22日（水） ※必ず受講日欄に受講希望日を記入して下さい。
記入例）	1月26日（水）受講の場合	
1月26日	総務課 主任	栃木 太郎（トチギ タロウ）
受講日	役職	氏名（フリガナ）

- ①通信環境、機器（パソコン、スマホ、タブレットなど）は参加者様でご用意をお願いいたします。
- ②申込者様以外への招待メールの転送や公開はご遠慮ください。
- ③受講内容をP C等に録画・保存することをご遠慮ください。
- ④通信にかかる費用は参加者様のご負担となります。
- ⑤人数の関係上、クラスの変更をお願いすることがございますのでご了承ください。

【個人情報取り扱いについて】

※本研修の参加申込は、(公財) 日本電信電話ユーザ協会栃木支部及びオンライン運営会社株式会社エミーコミュニケーションズに送信されます。

※申込フォームにご記入いただいた個人情報は、本研修及び当協会事業の各種ご案内等以外には使用いたしません。

お申込み専用FAX： 029-896-5710

Fax到着確認用 電話番号：029-863-2522（株式会社 エミーコミュニケーションズ）