

# クレーム対応研修 初級～中級編

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 上野地区協会/東京東地区協会

ユーザ協会では、会員事業所の人材育成の一環として下記のとおり、「クレーム対応研修 初級～中級編」を開催いたします。この機会に是非、貴社社員の育成のため、派遣下さいますようお願い申し上げます。

|         |  |
|---------|--|
| 1. 日時   | 平成29年5月26日(金) 13:20～16:00 (受付13:10から)  |
| 2. 場所   | すみだ産業会館9階 第4会議室 住所: 墨田区江東橋3-9-10<br>JR/東京メトロ 錦糸町駅 南口より徒歩1分 TEL: 03-3635-4351   |
| 3. 講師   | 伊藤 康子氏 (B-コミュニケーション株式会社)   |
| 4. 参加費  | 所属地区に関係なくユーザ協会会員は 税込3,240円 (一般 税込4,320円)   |
| 5. 申込方法 | 5月19(金)までに、下記にお申し込みください。<br>HP: ユーザ協会東京支部 <a href="http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/">http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/</a> ⇒ イベント情報<br>⇒ 研修・セミナーへ ⇒ クレーム対応研修へ     |
| 6. 定員   | 40名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。  |
| 7. 支払方法 | 受講料は事前振込です。5月24日(水)までに下記口座にお振り込みをお願い致します。<br>みずほ銀行 上野支店 普通 4491793<br>口座名義 ザイ) ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ<br>※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。<br>※領収書は銀行の「ご利用明細票」をもって代えさせていただきます |
| 8. その他  | ※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。   |
| 9. 問合せ  | 上野地区/東京東地区 協会 事務局 星野、大沢 TEL03-3740-9401  |

## 【研修目的】 クレームに対する基本的な心構え・スキルを習得する

- (1) お客様の心理を理解する (2) クレーム対応に必要な基礎知識とスキルを身につける

## 【研修内容】 1. 怒るお客様の心理を考える

- (1) なぜ苦情は発生するのか (2) お客様が怒る気持ちはどこから?  
(3) クレーム対応の心構え (4) エスカレーションの重要性

## 2. クレームとなった時の対応

- (1) 基本対応の流れ (2) これだけは言わなきゃ! これだけはNG!  
(3) 「聞く」「聴く」「訊く」を理解する

## 3. ケース別対処法

- (1) お客様の御申出に応える

