

クレーム対応研修 6/12①初級～中級（実務者向け） 6/19②上級（実務者・管理者向け）

（公財）日本電信電話ユーザ協会 新宿地区協会／池袋地区協会

お客様満足とは何か、なぜクレームが発生するのか、お客様の立場になって考え、クレーム対応に必要な知識とスキルを身に付ける電話対応のステップアップコースとして、会員事業所の対応技術向上を目指す方、および育成担当の方を対象とした「クレーム対応研修会」を開催いたします。

【対象者】①新人～中堅社員（初級～中級） ※実務者向け
②中堅社員～管理者（上級） ※実務者・管理者向け

【研修目標】クレーム対応に対する基本的な心構え・スキルを習得する

【研修内容】①・怒るお客様の心理を考える・クレームとなった時の対応・ケース別対処法
（クレーム対応が発生する原因やクレーム対応の重要性を認識し、対応の知識とスキルを身に付ける。また、苦情パターンの対処法を学ぶ。）
②・クレーム対応の心構え・お客様のタイプ別対応方法・実践力強化（ロールプレイング）
（クレーム対応の大切さを再認識し、タイプ別の効果的な対処法をロールプレイングで学ぶ）

【開催日時】①平成 29 年 6 月 12 日（月） 13：30 ～ 16：30（受付 13：15 より）
②平成 29 年 6 月 19 日（月） 13：30 ～ 16：30（受付 13：15 より）

【会場】生活産業プラザ 8 階 多目的ホール
住所 豊島区東池袋 1-20-15 TEL 03-5992-7011

【募集人員】40 名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

【受講料】所属地区に関係なく会員：税込 3,240 円〔一般：税込 4,320 円〕

【講師】高橋 珠実 先生（B-コミュニケーション株式会社）

【申込方法】6 月 5 日（月）までに、Web でお申し込みください。

◆HP：ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>
⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナーへ
[【申込】⇒ こちらをクリック](#)

※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ください。

【支払方法】受講料は事前振込です。6 月 5 日（月）までに下記口座にお振り込みをお願い致します。

三菱東京 UFJ 銀行 新宿支店 普通 0065592

ザイ）ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。

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。

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 新宿地区／池袋地区協会 事務局 荒木・藤本 TEL03-3740-9401

◆-----◆
プライバシーポリシー（プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約）
公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。
ユーザ協会は、関係者様の個人情報とは協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。