

クレーム対応研修 初級～中級(実務者向け)のご案内

主催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会（武蔵野中央・多摩中央・西東京地区協会）

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。

【日 時】 平成29年 6月16日(金) 13:30～16:30 (13:15 受付開始)

【場 所】 たましんRISURU ホール（立川市市民会館） 5階 第1会議室
住所／立川市錦町 3-3-20 / 電話 042-526-1311
交通／JR立川駅南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分

【講 師】 伊 藤 康 子 氏 （B-コミュニケーション株式会社）

【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)お客様のお申し出に答える

【受 講 料】 会員事業所（全地区協会）3,240円／人【税込】（一般 4,320円／人【税込】）
※当日現金にてお支払い下さい。領収書をおわたします。

【定 員】 先着 40名（定員を超えた場合のみ電話連絡いたします。）

【申込方法】 6月 9日(金)までに、以下の方法でお申込みください。

お申込フォーム：⇒ <https://business.form-mailer.jp/fms/53636a8162733>

または東京支部ホームページ

HP：http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/ ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナーへ

※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。

【問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 事務局 品川・糸瀬・土屋 電 話 03-3740-9401

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は当協会の定款に基づく事業目的以外には使用いたしません