

# 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、各事業所様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11月10日（金） 13：30～16：30（受付開始 15分前）

【場 所】 たましんRISURUホール 5F 第1会議室  
（JR中央線「立川駅」南口から徒歩13分、JR南武線「西国立」駅から徒歩7分）  
立川市錦町3-3-20 電話 042-526-1311

【講 師】 サート企業株式会社 佐藤 万里 氏

【カリキュラム】

- お客様の感情の3段階  
(1) クレームに対する考え方 (2) お客様心理  
(3) クレーム対応の心構え
- クレーム対応のポイント  
(1) 基本対応の流れ (2) 傾聴 「聞く」「聴く」「訊く」を理解する  
(3) お客様のニーズを理解する
- ケース別対応法  
(1) お客様のお申し出に答える
- まとめ  
(1) 研修の振り返り・質疑応答

【受講料】〔会員〕3,240円（税込）／人 〔一般〕4,320円（税込）／人

【支払方法】受講料は事前振込です。11月2日（木）までに次項に記載しました口座にお振込をお願い致します。

■ 振込銀行：みずほ銀行 府中支店（金融機関番号：0001/支店コード：128）

■ 預金種別：普通口座 ■ 口座番号：1411973

■ 口座名義：武蔵野中央地区協会（ムサシノチュウオウチクキョウカイ）

※大変申し訳ございませんが、お振込手数料はご負担方よろしくお願い致します。

※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。

【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】平成29年11月2日（木）までに次項の方法でお申込みください。

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

または、ユーザ協会東京支部ホームページ

◎HP：http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/ ⇒ 外部情報 ⇒ 研修・セミナー関係へ

※受講票は発行しませんので、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・阿部・糸瀬・武井 TEL . 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。