

クレーム電話対応研修会のご案内

業種・業態を問わず様々なクレームが日常化している昨今、企業として発生したクレームに対する対応が重要になってきます。是非この機会にご参加いただきますようご案内申し上げます。

《初級～中級》

～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～

1. 日 時：平成30年 1月 18日(木) 13:30～16:30 (13:15 受付開始)
2. 場 所：たましんRISURUホール(立川市市民会館) 5階 第1会議室
＜JR立川駅南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分＞
立川市錦町3-3-20 電話 042-526-1311
3. 講 師：伊藤 康子氏 (B-コミュニケーション株式会社)
4. カリキュラム
1. 怒るお客様の心理を考える 2. クレームとなった時の対応
3. ケース別対処法 4. まとめ
5. 受講料：4,320円(税込)/人 【**会員事業所(全地区協会) 3,240円(税込)/人**】
6. 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。)

《上級》

～二次対応、上司や担当部署との連携など会社としてのクレーム対応の仕組みを考える～

1. 日 時：平成30年 1月 24日(水) 9:30～16:30 (9:15 受付開始)
2. 場 所：たましんRISURUホール(立川市市民会館) 5階 第1会議室
＜JR立川駅南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分＞
立川市錦町3-3-20 電話 042-526-1311
3. 講 師：伊藤 康子氏 (B-コミュニケーション株式会社)
4. カリキュラム
1. クレーム対応の心構え 2. 組織で対応するクレーム
3. 実践ロールプレイング 4. まとめ
5. 受講料：8,640円/人(税込) 【**会員事業所(全地区協会) 6,480円/人(税込)**】
6. 定 員：先着 30名 (定員を超えた場合のみ電話連絡いたします。)

【受講料のお支払方法】

受講料は事前振込です。開催日の1週間前までに次項に記載しました口座にお振込みをお願いします。

■ 振込銀行：みずほ銀行 府中支店 ■ 預金種別：普通 ■ 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、お振込み手数料はご負担方よろしく願いいたします。

※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。

【申込方法】

開催日の1週間前 までに下記、申込みフォームよりお申込み願います。

(ユーザ協会 東京支部ホームページ内 ユーザ協会 東京 ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナー)

<https://business.form-mailer.jp/fms/53636a8162733>

※受付終了後、申し込み時にご登録いただいたメールアドレスに確認メールが届きます。

返信メールが届かない場合はご一報下さい。

メール (utnishi@jtua.or.jp) または、Fax (03-3740-9403) でもお申込みいただけます。

(公財) 日本電信電話ユーザ協会 事務局：品川・阿部・糸瀬・武井 電話：03-3740-9401