



# クレーム対応の基本講座

(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

ビジネス環境の急激な変化に伴い、事業者寄せられるクレームも増加し、その内容も複雑化する傾向にあります。本講座では、さまざまな立場で現場の第一線を担う方々を対象にしておりますので、この機会に是非ご参加ください。

【研修狙い】 ●クレーム増加の背景と顧客意識を考え、真摯な受け止めの重要性を理解する。

●クレームの実例を分類し、それぞれ対応のポイントが異なることを知る。

●望ましいクレームの初期対応ステップを学び、現場に持ち帰る。

【内 容】 ●大クレーム社会がやってきた！（クレームを増加させる社会背景）

●そもそもクレームとは？（クレームの本質）

●謝るべきクレーム・謝っても解決しないクレーム（クレームの種別）

●クレーム対応の王道（利用者心理に沿った3つのステップ）

●クレーム対応とは「癒し」である（傾聴ペアワーク）

●事例に学ぶ実践的な対応（ケーススタディー）



1. 日 時	平成30年4月24日(火)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 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	須見 康子氏 (株式会社スキルポット)
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	4月13(金)までに、以下のいずれかの方法でお申し込みください。 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 ⇒ 研修・セミナーへ
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。4月20日(金)までに下記口座にお振り込みをお願い致します。 みずほ銀行 上野支店 普通 4491793 口座名義 ザイ)ニホンデンシンデンワユーザキヨウカイ ※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
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