

クレーム対応に対する基本的な心構え・スキルの習得

— クレーム対応研修 初級～中級（実務者向け） —

（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】 新人～中堅社員（初級～中級） ※実務者向け

【研修目標】 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付ける

【研修内容】 1. 怒るお客様の心理を考える…お客様満足度やクレーム対応の重要性を認識する
2. クレームとなった時の対応…必要な知識とスキルを身に付け傾聴力を習得する
3. ケース別対処法…苦情パターンについて対処法や音声表現のポイントを学ぶ

【開催日時】 平成30年 5月23日（水） 13：30～16：30（受付13：15より）

【会場】 IKE・Biz（旧勤労福祉会館）6F 第3会議室
住所 豊島区西池袋2-37-4 TEL 03-3980-3131

【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】 伊藤 康子 先生（B-コミュニケーション株式会社）

【申込方法】 5月16日（水）までに、以下HPから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⇒ <https://business.form-mailer.jp/fms/0919dc9941587>

※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。

【支払方法】 受講料は事前振込です。5月16日（水）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 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は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。