交渉力強化研修[クレーム編]（管理者）

（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

【研修目的】　一次応対者からエスカレーションされたクレームを問題なく終話できるようにする。

【研修内容】　1．クレームとは
・クレームと苦情は違うもの　・クレームは情報収集のチャンス　・クレーム対応の流れ

2．初期対応に求められる３つの基本スキル　（初期対応の振返り）
～共感・謝罪・説明話法～
・感情浄化のための「共感・謝罪スキル」
・誠意のある聴き方のための「質問スキル」
・事実確認のための「フィードバックスキル」

3．二次応対者に求められるスキル
（1）「対立的交渉」から「協調的交渉」へ
（2）基本応対（エスカレーション後）
（3）問題分析・心情理解
（4）ペースチェンジをして「聴き手」から「話し手」へ
（5）解決策の提示の仕方
・説明スキル　・理解・協力依頼　・説得話法　～キーワードは「毅然」です～

4．事例研究
・ケース別の事例を活用

【開催日時】　平成３０年６月１５日（金）　９：３０ ～ １６：１５（受付９：１５より）

【会　　場】　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　TEL 03-3635-4351
（JR/東京メトロ　**錦糸町駅 南口**より　徒歩１分）

【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ユーザ協会会員は 税込６，４８０円**　（一般 税込８，６４０円）

【講　　師】　藤田理恵講師　　株式会社ドゥファイン

【申込方法】　６月７日（木）までに、ホームページよりお申し込みください。
ユーザ協会東京支部　http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/⇒　イベント情報
※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。６月１２日（火）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。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 上野地区／東京東地区 協会 事務局 星野、大沢 TEL03-3740-9401