

クレーム対応研修Ⅰ (一般対応向け)

『明日から使える・疲弊しないクレーム対応の技術を学ぶ』

～クレームは誠意で解決するものではなく、技術で対応するものです～

(公財)日本電信電話ユーザ協会 港地区協会/東京南地区協会

「成功するクレーム対応」にするためには、やらなければいけないことがあり、「失敗するクレーム対応にしないためには、してはいけないことがあります。クレーム対応は技術ですから、その技術を使いこなして、こじれるクレームを発生させたり、発展させたりしないようにしましょう。その目的は、自分の疲弊が高まらないために。です！

<11/2の「難渋対応向け」研修とセットで受講すると効果的!!>

- 【研修内容】 第1部 『クレーム対応の本質を理解する』
- ・希望をかなえられない事例に対してごねる相手の心理
 - ・相手が受け入れるための重要なポイント
- 第2部 『クレーム対応の技術を覚える』
- ・相手が受け入れるための会話手順やボキャブラリー（トーク等）
- 第3部 『効果的なボキャブラリーを増やす』
- ・使ってはいけない言葉や柔らかい断り言葉 等
- 【開催日時】 平成30年 10月1日（月） 9：30～16：30（受付 9：15より）
- 【会場】 品川区立総合区民会館「きゅりあん」4階 第1特別講習室
（東京都品川区東大井5-18-1）
- 【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】 ユーザ協会会員：税込6,480円 一般：税込8,640円
- 【講師】 中村 友妃子 氏（有限会社カスタマーケアプラン）
- 【申込方法】 平成30年9月20日（木）までに、以下の方法でお申し込みください。
[申込みフォーム](#)
又は ユーザ協会 東京支部 ホームページ
<http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>⇒イベント情報⇒研修・セミナー
※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。
平成30年9月25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 新橋支店 普通 4912809
ユーザキョウカイ ミナトチクキョウカイ
※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】 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 港地区協会/東京南地区協会
事務局：菊池 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、使用致しません。