

# クレーム対応研修(初～中級編)のご案内

主催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 武蔵野中央地区・多摩中央地区・西東京地区

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、各事業所様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(初～級編)」を開催いたします。

【開催日時】	平成30年 11月15日(木) 13:30～16:30(受付開始 13:15)
【会場】	たましんRISURUホール【立川市市民会館】 5階 第1会議室 立川市錦町 3-3-20 (JR立川駅 南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分)
【講師】	伊藤 康子 氏 B-コミュニケーション株式会社
【カリキュラム】	1. 怒るお客様の心理を考える (1) 何故クレームは発生するのか (2) お客様が怒る気持ちはどこから？ (3) クレーム対応の心構え (4) エスカレーションの重要性 2. クレームとなった時の対応 (1) 基本対応の流れ (2) これだけは言わなきゃ！これだけはNG！ (3) 「聞く」、「聴く」、「訊く」を理解する 3. ケース別対応法 (1) お客様のお申し出に答える 4. まとめ (1) 研修の振り返り・質疑応答
【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。

【申込方法】	11月9日(金)までに、↓ ホームページ から お申し込みください。 ホームページ <a href="http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/">http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/</a> <input type="text" value="検索"/> ユーザ協会 東京支部 申込サイト ⇒ <a href="https://business.form-mailer.jp/fms/53636a8162733">https://business.form-mailer.jp/fms/53636a8162733</a> ※受講票は送付いたしません。筆記用具をお持ちのうえ当日会場へお越ください。
【受講料】	会員事業所(全地区協会) 3,240円(税込)/人 【一般4,320円(税込)/人】
【支払方法】	受講料は事前振込です。11月13日(火)までに以下、口座にお振込をお願い致します。 ■ 振込銀行：みずほ銀行 八王子支店 (金融機関番号：0001/支店コード：260) ■ 預金種別：普通預金 ■ 口座番号：3436511 ■ 口座名義：西東京地区協会(ニシトウキョウチクキョウカイ) ※大変申し訳ございませんが、お振込手数料はご負担方よろしくお願い致します。 ※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。

## 『クレーム電話対応 研修会』今後の予定

上級	平成31年 1月22日(火)	9:30～16:30
初～中級	平成31年 1月24日(木)	13:30～16:30 ※本回と同内容

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 事務局：品川・阿部 電話：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いたしません。