



リーダーのためのクレーム対応研修会・ ビジネスコミュニケーション研修会のご案内

— 2日間の受講でももしもし検定1級受験資格も取得できます—

お客様からの指摘や苦情(クレーム)に対し、伝えなければならない事、その心構え、対処法や対応後のフォローなど事例を通じてクレーム解決へのコミュニケーション方法をロールプレイングも含めながら、学んでゆきます。また、電話対応の社内指導者としての基本姿勢や、社員を育成するための指導力を学びます。

研修会名	日時	内容
リーダーのための クレーム対応 研修会	平成31年1月17日(木) 9:30~16:45 (受付 9:15~) 申込締切:1月10日(木)	■電話対応技能検定1級過去問題集に沿って実習します■ 1. クレーム対応に活かすコミュニケーションスキル 2. リーダーとしてのクレーム対応 クレーム対応の流れ/お客様の心理を考える 一次対応者へのフォロー/リーダとして対応する際の 心構え 3. リーダーとして知っておきたい法務知識 4. 総合ロールプレイング 過去問題による電話対応実践ロールプレイング
リーダーのための ビジネスコミュニ ケーション研修会	平成31年2月14日(木) 9:30~16:45 (受付 9:15~) 申込締切:2月7日(木)	1. 電話対応の聴く力を高める (メディエーション、カウンセリングの応用) 聴くスキル、質問の投げかけ方、指導の場面でのきき方 2. 電話対応での伝え方スキルアップ (アサーションの応用) 耳で聞いて理解しやすい説明とは/場面に合わせた 言葉づかい/共感の伝え方/指導の場面での伝え方 3. 総合ロールプレイング 過去問題による電話対応実践ロールプレイング

会場

Learning Square新橋 4階 4-C
住所:港区新橋4-21-3 新橋東急ビル

講師

B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子 氏

定員

各講座 30名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

申込方法

[お申込フォーム](#)よりお申込下さい

※別途事務局から受付確認の返信メールをお送りします。

返信がない場合は恐れ入りますが事務局までご連絡下さい。

受講料

各講座 会員:1名につき 10,800円(一般:1名につき12,960円)

※締切後のキャンセルは、お一人3,240円を申し受けます。ご了承下さい。

支払方法

開催日の1週間前までに次の口座へお振込下さい。(振込手数料は貴社でご負担願います)

◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ) ニホンデンシンデンワユウザキョウカイトウキョウシブ

注1:銀行振込みのみ承ります。現金のお取り扱いは致しかねます。ご了承下さい。

注2:振込人氏名の先頭に、受講日をご入力下さい。(例:0117 会社名)

注3:領収書は銀行のご利用明細書をもって代えさせていただきます。

その他

(1)電話対応技能検定1級必修科目のカリキュラムに沿った研修内容です。
(受験されない方も参加可能です)

(2)電話対応技能検定1級受験者のための論述講座を3月14日(木)に実施予定です。
詳細は東京支部ホームページ等で別途ご案内致します。

(3)電話対応技能検定1級試験は4月3日(水)に実施予定です。
※受験希望者は別途お申込が必要です。また、1級検定試験の受験資格は、
2級検定対象の講座を受講及び2級試験に合格されている方が対象です。

問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 TEL:03-3740-9401