

クレーム対応研修上級（管理者向け）のご案内 ～ クレーム対応の極意 ～

【対象者】 中堅社員～管理者（上級） ※指導者を目指す実務者・管理者向け

- 【研修内容】
1. クレームとは・・・ お客様の表出していない不満を察知して対応する
 2. お客様の心理に合わせたクレーム対応のプロセス
 - ①お客様の気持ちを受け止める 〈謝罪・傾聴・共感〉
 - ②ニーズの確定〈質問・要約〉
 - ③問題解決〈会社としてできること、できないことの明示代替案の提示〉
 - ④クロージング〈会社の姿勢・感謝・謝罪・プラスアルファ〉
 3. クレームのケースに応じた対処方法
 - ①エスカレーションの仕方、タイミング
 - ②クレームを見極める
 - ③お客様の要求と無理難題に応じた対応方法
 - ④長引く対応の話の進め方
 4. ロールプレイング
 5. 質疑応答・まとめ

【開催日時】 平成31年 3月5日（火） 13：30 ～ 16：30（受付13：15より）

【会場】 北とぴあ 701会議室
住所 北区王子1-11-1 TEL 03-5390-1100

【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】 杉山 博美 先生（アルファヴィジョン株式会社）

【申込方法】 2月26日（火）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/75885d3587355>

※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。2月26日（火）までに下記口座にお振り込みをお願い致します。

三菱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

※恐れ入りますが、振込手数料は貴社での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（吉野）TEL03-3740-9401
当日連絡先：（吉野）携帯090-8855-5997

◆ ----- ◆
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とは協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。