

# 交渉力強化研修[クレーム編]

(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】 一次対応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 (初期対応の振り返り)
    - ～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. 二次対応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) 基本対応 (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】 2019年5月29日(水) 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】 5月21日(火)までに、以下の①、②のいずれかの方法でお申し込みください。  
①HP: ユーザ協会東京支部 <http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ⇒ イベント情報  
②FAX: 03-3740-9403  
※受講料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。5月27日(月)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 TEL03-3740-9401

## 交渉力強化研修[クレーム編]

FAX 03-3740-9403

(上野地区協会/東京東地区協会)

会社名			連絡先	( ) -
責任者名		Mail		
参加者名		参加者名		

※Fax送信後、事務局へ到着確認の連絡をお願いします。

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。