



クレーム対応研修(初～中級編)のご案内

(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

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～中級編)」を開催いたします。

今回は年度当初につき、1社お1人様に限り**無料**といたしますので、これまで未体験の企業様もこの機会にぜひ、ご参加ください。

【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) お客様が起こ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

【開催日時】	2019年 5月10日(金) 13:15～16:15 (受付開始 13:00)
【会 場】	台東区民会館 8階 第5会議室 TEL: 03-3843-5391 住 所: 台東区花川戸2-6-5 (都立産業貿易センター台東区民会館併設) 東武線浅草駅 正面改札口から徒歩5分 / 東京メトロ銀座線浅草駅 7番出口から徒歩5分 都営浅草線浅草駅 A4出口から徒歩8分 / つくばエクスプレス線浅草駅 A1番出口から徒歩9分
【講 師】	伊藤 康子 氏 (B-コミュニケーション株式会社)
【募集人員】	60名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。
【受講料】	会員事業所(全地区協会) 1社お1人様に限り【無料】 (2人目以降 3,240円(税込)/人) 一 般 4,320円(税込)/人 ※受講料は事前振込です。5月7日(火)までに下記、口座にお振込をお願い致します。 ■ 振込銀行: 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。
【申込方法】	5月2日(木)までに 【申込フォーム】⇒ https://business.form-mailer.jp/fms/c276278269546 または、ユーザ協会 東京支部のホームページより、お申し込み願います。 【ホームページ】 http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/ 検索 ユーザ協会 東京支部 メール(uthigasi@jtua.or.jp)または、 Fax でもお申込みいただけます。
【その他】	受講票は送付いたしません。筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。