

実務者のためのクレーム対応研修会

～ クレーム対応研修（中級・実務者向け）のご案内 ～

価値観の多様化の中で、「お客様の怒り」をどうとらえるのか、「怒り」という感情の特性を踏まえて考え、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、会員事業所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「クレーム対応研修会」を開催いたします。

【対象者】 電話対応初心者・新入社員でレベルアップを目指す方及び実務リーダー（中級）

【研修目標】 電話対応において欠かせないクレーム対応に必要な知識とスキルを習得する

- 【研修内容】
1. 怒るお客様の心理を考える…価値観の多様化の中で、「お客様の怒り」をどうとらえるのか、「怒り」という感情の特性を踏まえて考える。
 2. クレームとなった時の対応…クレーム対応に必要な知識とスキルを身につけ、お客様の心情や要望を確実に把握するためのきき方、伝えなければならないこと・しなければならないことのポイントやお客様のタイプに合わせた対応の仕方を学ぶ。
 3. ケース別対処法…よくある苦情パターンの対処法、音声表現のポイントを習得する

【開催日時】 2019年 6月12日（水） 13:30～16:30（受付13:15より）

【会場】 北とぴあ 902会議室

住所 北区王子1-11-1 TEL 03-5390-1100

【募集人員】 50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】 伊藤 康子 先生（B-コミュニケーション株式会社）

【申込方法】 6月6日（木）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.jitua.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/2ce07c60103990>

※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。6月6日（木）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



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。