

クレーム対応研修(初～中級編)のご案内

主催：公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 武蔵野中央地区・多摩中央地区・西東京地区

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～級編）」を開催いたします。

【開催日時】	2019年6月14日（金） 13:30～16:30【受付開始 13:15】
【会場】	たましん RISURU ホール（立川市市民会館） 5階 第1会議室 立川市錦町 3-3-20（JR立川駅 南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分）
【講師】	伊藤 康子 氏（B-コミュニケーション株式会社）
【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應える 4. まとめ (1) 研修の振り返り・質疑応答
【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】	会員事業所（全地区協会） 3,240円（税込）/人 【一般 4,320円（税込）/人】 受講料は事前振込 です。6月10日（月）までに以下、口座にお振込をお願い致します。 ■ □ 座：みずほ銀行 府中支店（普通）1411973 ■ □ 座名義：武蔵野中央地区協会（ムサシノチュウオウチクキョウカイ） ※大変申し訳ございませんが、お振込手数料はご負担方よろしくお願い致します。 ※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。
【申込期限】	2019年6月10日（月） ※定員になり次第、締め切らせていただきます。
【申込方法】	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 申込サイト https://business.form-mailer.jp/fms/53636a8162733 メール（ utnishi@jtua.or.jp ）または、Faxでもお申込みいただけます。 ※受講票はお送りしません。Faxは送信後に到着確認のお電話をお願いします。

【問合せ先】 （公財）日本電信電話ユーザ協会 事務局：阿部・武井・土屋
電話：03-0740-9401 Fax：03-0740-9403
Mail utnishi@jtua.or.jp