

初心者のためのクレーム対応研修【初級（初心者向け）】

～ 「きく」「受け止める」でクレーム対応が怖くなくなる ～

なぜクレームが発生するのか、お客様の怒る気持ち等をお客様・対応者双方の立場になって考え、新人や初心者の恐怖心を取り除き、怖がらずに対応するための最低限のスキルとマインドを身に付けるクレーム対応の基礎学習コースとして、電話対応技術向上を目指す初心者層の方を対象とした「クレーム対応研修会」を開催いたします。

【対象者】 新入社員・クレーム対応経験初心者（若手社員・中堅社員）

【研修目標】 ①なぜクレーム対応を怖いと敬遠するのかを、お客様の立場、対応者の立場の双方から考え、「組織で対応するもの」として捉え、新人、初心者の恐怖感を取り除く
②お客様のクレームに、怖がらずに対応するための最低限のスキルとマインドを身に付ける

【研修内容】 1.クレーム対応はなぜ怖いのか を学ぶ
①なぜ苦情は発生するのか ②お客様が怒る気持ちはどこから ③クレーム対応は怖くない
2. クレーム電話がかかってきた！その時の最低限のスキルとマインドを学ぶ
①これだけで対応できる初心者が知っておくべき3つのステップ ②「聞く」「聴く」「訊く」を理解する
3. ケース別対処法（答えに困る質問や要求にどう答えるか）を学ぶ

【開催日時】 2019年5月17日（金）9：15～12：00（受付9：00より）

【会場】 北とびあ 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】 5月15日（水）まで 延長しました。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。5月15日（水）までに下記口座にお振り込みをお願い致します。

口座：三菱UFJ銀行 新宿支店 普通0065592 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 新宿地区/池袋地区協会 事務局（吉野） TEL03-3740-9401

当日連絡先（携帯）（吉野） 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。