

# 『クレーム対応研修（一般対応向け）』のご案内

「明日から使える・疲弊しないクレーム対応の技術を学ぶ」  
～クレームは誠意で解決するものではなく、技術で対応するものです～  
(公財)日本電信電話ユーザ協会 港地区協会／東京南地区協会

「成功するクレーム対応」にするためには、やらなければいけないことがあり、「失敗するクレーム対応にしないためには、してはいけないことがあります。クレーム対応は技術ですから、その技術を使いこなして、こじれるクレームを発生させたり、発展させたりしないようにしましょう。その目的は、自分の疲弊が高まらないために。です！

※なお、今回の研修は消費者との電話でのクレーム対応に向けた研修です。

- 【研修内容】 第1部 『クレーム対応の本質を理解する』  
・相手が受け入れるための重要なポイント  
第2部 『クレーム対応の技術を覚える』  
・相手が受け入れるための会話手順やボキャブラリー（トーク等）  
第3部 『効果的なボキャブラリーを増やす』  
・使ってはいけない言葉や柔らかい断り言葉 等

【開催日時】 2019年7月9日（火） 9：30～16：30（受付 9：15より）

【会場】 品川区立総合区民会館「きゅりあん」5階 第2講習室  
（東京都品川区東大井5-18-1）

【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】 ユーザ協会会員：税込6,480円 一般：税込8,640円

【講師】 中村 友妃子 氏（有限会社カスタマーケアプラン）

【申込方法】 2019年6月26日（水）までに、以下の方法でお申し込みください。  
<申込みフォーム> 【クレーム対応研修（一般対応向け）】  
または ユーザ協会 東京支部 ホームページ  
<http://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>⇒イベント情報⇒研修・セミナー  
※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。  
2019年6月28日（金）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 新橋支店 普通 4912809  
ユーザキョウカイ ミナトチクキョウカイ  
※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】 公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 港地区協会／東京南地区協会  
事務局：菊池 TEL：03-3740-9401