

クレーム対応基礎講座

(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

本講座では、クレーム対応の基本原則と手順＝クレーム対応に求められる基本スキルを学びます。さまざまな立場で現場の第一線を担う方々、あるいは改めて基本に立ち返り基本スキルを学びたい方を対象にしておりますので、この機会に是非ご参加ください。

1. 日 時	2019年10月24日(木) 13:15~16:15 (受付13:00から)
2. 場 所	すみだ産業会館9階 第4会議室 住所: 墨田区江東橋3-9-10 JR/東京メトロ 錦糸町駅 南口より徒歩1分 TEL: 03-3635-4351
3. 講 師	馬場 成一氏 (株式会社プロフェッショナルアカデミー)
4. 参加費	所属地区に関係なくユーザ協会会員は 税込3,300円 (一般 税込4,400円)
5. 申込方法	10月11(金)までに、以下の方法で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 ⇒ 電話対応研修へ
6. 定 員	40名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。
7. 支払方法	受講料は事前振込です。 10月18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 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
8. その他	※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。
9. 問合せ	上野地区/東京東地区 協会 事務局 星野 TEL03-3740-9401

【研修狙い】

- クレーム対応の基本原則と手順を学ぶ。
- クレーム対応に求められる基本スキルを確認する。
- 感情的なお客様への対処法を学ぶ。

【内 容】

- 1.クレームとは
- 2.クレームを申し出る人の気持ちと要求
- 3.クレーム対応の基本原則
- 4.クレーム対応の手順
- 5.クレーム対応に必要なスキル
- 6.クレームの種類に合わせた対応
- 7.感情的なお客様への対処法

