

# クレーム対応研修（難渋対応向け）

『その時、頭の中が真っ白にならないために、クレーム対応の技術を学ぶ』

～言いがかり・いちゃもん・理不尽客から遠ざかる技術～

（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」とは、自分の疲弊が最小限で終わる対応のことです。

そのためには、法律の知識や、手順やトークを知り、使いこなせるようにならないければなりません。その前に、難渋なクレームとの向き合い方を自分の気持ちの中にしっかりと構築することが必要です。いちゃもんを言われたり、恫喝されたりした場合の回避に役立つ考え方とトークをお教えします。 **<消費者・契約者と電話で対応する担当者のための講座です！！>**

- 【研修内容】
- 第1部 『その時、頭の中が真っ白にならないための言いがかり対応トーク』  
・社長出せ！・誠意をみせろ！・訴える！・長話の電話・恫喝声の電話
  - 第2部 『執拗客・困難客との関わり回避手順とトーク』  
・何度も連絡をしてくる人・いちゃもんを何度も言うてくる人  
・長い時間、話をする人・高圧的に指摘を繰り返す人 等への対応方法
  - 第3部 『長引かないメールでのクレーム対応』  
・メールで行うクレーム対応への考え方・メールでクレーム対応を行う  
リスクの認識・メール対応を長引かせない、転用させない方法 等

【開催日時】 2019年11月26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6,600円 一般：税込8,800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11月15日（金）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](#)

又は ユーザ協会 東京支部 ホームページ

<http://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>⇒イベント情報⇒研修・セミナー

※受講料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11月20日（水）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

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と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。