

# クレーム応対力向上研修（初期対応）

～クレーム一次対応における解決へのポイントを学ぶ～

（公財）日本電信電話ユーザ協会 千代田地区協会／東京中央地区協会

日頃、ユーザ協会の事業にご支援・ご協力を賜り誠にありがとうございます。

ユーザ協会では会員企業様のご要望にお応えするため、クレーム応対力向上研修（初期対応）を、下記のとおり開催いたしますので、皆様のご参加をお待ちしております。

目的	<ul style="list-style-type: none"><li>・近年のクレーム傾向、様々なクレームの種類と対応の違いを理解する</li><li>・クレーム対応の基本手順を理解し、対策より気持ちや感情を優先する対応ポイントを学習</li></ul>
内容	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 近年のクレーム増加について（増加を促す社会変化、クレームの種類と対応方法）</li><li>2. クレーム対応の基本姿勢（印象度という曖昧で重要な要素）</li><li>3. クレームの対応方法（クレーム対応の6つの基本手順）</li><li>4. CS（顧客満足）モードからRM（リスクマネジメントモード）への切り替え（切り替えポイントと見極め、事実確認、クレーム対応ガイドラインの作成）</li><li>5. クレーム体験ワーク（習得したスキルを使ってロールプレイング実施）</li><li>6. まとめ・質疑応答（クレーム対応における日頃の疑問について質問）</li></ol>

【開催日時】 2019年12月3日（火） 13:30～17:00（受付開始 13:15）

【会場】 廣瀬第2ビル 地下1階

住所：東京都千代田区神田錦町3丁目19番地  
東西線 竹橋駅 3b出口 徒歩5分（1Fタリーズのビルの地下）

【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(他地区協会含む)：3,300円(税込) / 一般：4,400円(税込)  
※振り込みにあたり、会員かどうか、不明な場合はお問い合わせください。

【講師】 藤木 健 氏（株式会社ドウフィン）

【申込方法】 11月25日(月)までに、以下の方法でお申し込みください。

申込フォーム <https://business.form-mailer.jp/fms/fe7524d8113107>

又は ユーザ協会 東京支部 ホームページ ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナーへ

HP： <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> 【検索】 ユーザ協会 東京

【支払方法】 受講料は事前振込です。

11月25日(月)までに下記口座へお振り込みをお願い致します。

**みずほ銀行 東京中央支店（普通）1778172**

**ユーザ協会 千代田地区協会（ユーザキョウカイ チョダチクキョウカイ）**

※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 千代田地区協会／東京中央地区協会  
事務局：山地 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。