



リーダーのためのクレーム対応研修会 リーダーのためのビジネスコミュニケーション研修会

— 2日間の受講で、もしもし検定1級受験資格も取得できます —

お客様からの指摘や苦情(クレーム)に対し、伝えなければならない事、その心構え、対処法や対応後のフォローなど事例を通じてクレーム解決へのコミュニケーション方法をロールプレイングも含めながら、学んでゆきます。また、電話対応の社内指導者としての基本姿勢や、社員を育成するための指導力を学びます。

研修会名	日時	内容
リーダーのための クレーム対応 研修会	2020年1月16日(木) 9:30~16:45 (受付 9:15~) 申込締切:1月9日(木)	■実習は電話対応技能検定1級過去問題集の中の 実技試験問題を使います■ 1. クレーム対応に活かすコミュニケーションスキル 2. クレーム電話対応 クレーム対応の基本/電話対応のカウンセリングの応用 電話対応のアサーション及びメディエーションの応用 3. リーダーとしてのクレーム対応 エスカレーション/メディエーションによるクレーム対応 クレーム対応実践トレーニング 4. クレーム・紛争に関する法務知識
リーダーのための ビジネスコミュニ ケーション研修会	2020年2月13日(木) 9:30~16:45 (受付 9:15~) 申込締切:2月6日(木)	■電話対応技能検定1級カリキュラムに沿った内容です■ 1. リーダーとしての心構え 2. 伝え方・聴き方の応用 コミュニケーションの仕組/わかりやすく話すための基本スキル 相手に合わせた伝え方・聴き方 3. 電話対応のメディエーションの応用 4. 電話対応のアサーションの応用 5. 電話対応の評価項目とポイント 6. 論述対策

会場

Learning Square新橋 4階 4-C
住所:港区新橋4-21-3 新橋東急ビル

講師

B-コミュニケーション株式会社 伊藤 康子 氏

定員

各講座 30名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。

申込方法

[お申込フォーム](#)よりお申込下さい

※別途事務局から受付確認の返信メールをお送りします。返信がない場合は恐れ入りますが事務局までご連絡下さい。

受講料

各講座 会員:1名につき 11,000円 (一般:1名につき 13,200円)

※二日間の参加で会員1名につき22,000円 (一般:26,400円)

支払方法

開催日の1週間前までに次の口座へお振込下さい。(振込手数料は貴社でご負担願います)

◆みずほ銀行 品川駅前支店 普通0561489

ザイ) ニホンデンシンデンワユウザキョウカイ トウキョウシブ

注1: 銀行振込のみ承ります。現金のお取り扱いには致しかねます。ご了承下さい。

注2: 振込人氏名の先頭に、受講日をご入力下さい。(例:0116 会社名)

注3: 領収書は銀行のご利用明細書をもって代えさせていただきます。

その他

- (1) **電話対応技能検定1級必修科目のカリキュラムに沿った研修内容です。**
(受験されない方も参加可能です)
- (2) 電話対応技能検定1級受験者のための論述講座を3月13日(金)に実施予定です。
詳細は東京支部ホームページ等で別途ご案内致します。
- (3) 電話対応技能検定1級試験は4月1日(水)に実施予定です。
※受験希望者は別途お申込が必要です。また、1級検定試験の受験資格は、
1級検定対象の講座を受講及び2級試験に合格されている方が対象です。

問合せ先

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 TEL:03-3740-9401