

クレーム対応研修(上級)のご案内

～二次対応、上司や担当部署との連携など会社としてのクレーム対応の仕組みを考える～

業種・業態を問わず様々なクレームが日常化している昨今、企業として発生したクレームに対する対応が重要になってきます。是非この機会にご参加いただきますようご案内申し上げます。

【開催日時】	令和 2年 1月 23日(木) 9:30～16:30 (受付 9:15より)
【会場】	たましんRISURU ホール <立川市市民会館> 5階 第6, 7会議室 立川市錦町3-3-20 (JR立川駅 南口 徒歩13分 / JR西国立駅 徒歩7分)
【講師】	伊藤 康子 氏 (B-コミュニケーション株式会社)
【講座内容】	<ol style="list-style-type: none">怒るお客様の心理を考える (1)同質性から多様性の時代へ (2)お客様が怒る気持ちはどこから? (3)クレーム対応の心構え(受け止めと歩み寄り) (4)電話でのクレーム対応の心構えクレームとなった時の対応 (1)基本対応の流れ (2)自分のスタンス・役割を明確にするお客様のタイプに合わせた対応の仕方 (1)お客様の4つの反応 (2)自分のタイプ、お客様のタイプ (3)タイプ別対応の仕方エスカレーション(二次対応)の実際 (1)エスカレーションする時、される時実践練習 ロールプレイングまとめ
【募集人員】	30名 ※最低人数に満たない場合は中止する場合があります。



受講料・お支払方法

【受講料】 8,800円(税込)/人 【会員事業所(全地区協会) 6,600円(税込)/人】

受講料は事前振込です。1月20日(月)までに次項に記載しました口座にお振込みをお願いします。

- 振込口座：みずほ銀行 府中支店 (普通) 1411973
- 口座名義：武蔵野中央地区協会 (ムサシノチュウオウチクキョウカイ)

※大変申し訳ございませんが、お振込手数料はご負担方よりお願い致します。
※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。

申込方法

1月16日までにユーザ協会 東京支部 の ホームページ からお申込みください。

HP: <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/> ユーザ協会 東京
(ユーザ協会 東京支部ホームページ内 ユーザ協会 東京 ⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナー)

<https://business.form-mailer.jp/fms/f151e468113276>

メール、Faxでもお申込みいただけます。

メール: utnishi@jtua.or.jp Fax: 03-3740-9403

※受講票は送付いたしません。筆記用具をお持ちのうえ当日会場へお越ください。