

## 管理者・指導者のためのクレーム対応研修会（上級）

価値観が多様化する中で、「お客様の怒り」をどうとらえるのか、「怒り」という感情の特性を踏まえて考え、クレーム対応時の「お客様の心情や要望を確実に把握するためのきき方、伝えなければならないこと・しなくてはいけないことのポイント、お客様に合わせた対応の仕方」を学び、各企業における応対技術向上を目指す管理者・育成指導者の方を対象とした「クレーム対応研修会」を開催致します。

【対 象 者】管理者・指導者（上級者向け）

【研修内容】1. 怒るお客様の心理を考える

（1）クレーム対応の心構え（受け止めと歩み寄り）

（2）電話でのクレーム対応の心構え

2. 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

（3）お客様に合わせた対応の仕方

3. エスカレーションする時、される時

4. まとめ

【開催日時】令和2年 3月3日（火）13：30 ～ 16：30（受付13：15より）

【会 場】北とぴあ 902会議室

住所 北区王子1-11-1 TEL 03-5390-1100

【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】所属地区に関係なく会員：税込3,300円・一般：税込4,400円

【講 師】伊藤 康子 先生（B-コミュニケーション株式会社）

【申込方法】2月26日（水）までに、以下 HP からお申し込みください。

HP：ユーザ協会東京支部 <https://www.pi.jtua.or.jp/tokyo/>

⇒ イベント情報 ⇒ 研修・セミナーへ

申込：こちら⇒<https://business.form-mailer.jp/fms/2ce07c60103990>

※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。

【支払方法】受講料は事前振込です。2月26日（水）までに下記口座にお振り込みをお願い致します。

三菱UFJ 銀行 新宿支店 普通0065592

ザイ）ニホンデンシンデンワユーザキョウカイ

※恐れ入りますが、振込手数料は貴社での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】（公財）日本電信電話ユーザ協会 新宿地区／池袋地区協会

事務局（吉野）TEL03-3740-9401 当日連絡先：（吉野）携帯 090-8855-5997



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。