

# 管理者・指導者のためのクレーム対応研修会（上級） 〈オンライン講座〉

（公財）日本電信電話ユーザ協会 新宿・池袋地区協会

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、各企業における対応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…価値観の多様化の中で、「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る。Zoomのブレイクアウトルームを使ったグループディスカッションと、全体での共有を行う。
2. クレームとなった時の対応…クレーム対応に必要な知識とスキルを身につけ、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、しなければならないことのポイントやお客様のタイプに合わせた対応の仕方を学ぶ。
3. エスカレーションする時、される時…二次対応が必要な場合の対応の流れについてグループワークを学ぶ

【開催日時】	2020年11月9日（月） 13:00~17:00（入室 12:45~） （※ログインは12:30から可能）
【開催方法】	WEB会議システム「ZOOM」を使用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはスマホ・タブレットが必要です。 ※パソコンの場合、webカメラ・マイク・スピーカー（内臓型ならok）も必要です。</li> <li>※スマホ・タブレットの場合、事前にご自身でアプリ（アプリ名：ZOOM Cloud Meetings）のインストールが必要です。</li> <li>※いずれのデバイスでも、ネットワーク環境の安定した場所からご参加願います。</li> <li>・ログイン用URL等を連絡責任者様と各参加者宛に11月2日（月）までに送付させていただきますので、研修日前に、必ず到着確認をお願い致します。</li> <li>なお、ログイン用URLへの入室は、各参加者のみとさせていただきますので、連絡責任者様も入室を希望される場合には、参加者としてお申込下さい。</li> <li>・その他受講時の留意点は、別途申込受付時にご案内致します。</li> </ul>
【募集人員】	25名 ※ 定員になり次第締め切らせていただきます。
【受講料】	会員の方は所属地区に関係なく3,300円/名（一般4,400円/名）（税込）
【講師】	伊藤 康子 先生（ビーコミュニケーション株式会社）
【支払方法】	10月30日（金）までに次の口座へお振込み願います。（振込手数料は御社でご負担願います） ※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。 三菱UFJ銀行 新宿支店 普通0065592 ザイ）ホデ ヲツゲ ヲユザ ヲカガ
【その他】	（1）定員に満たない場合、または、新型コロナウイルス感染症の状況によっては、講座を中止する場合がありますので、予めご了承いただきますようお願い致します。 （2）本講座の録音・録画は禁止とさせていただきます。 （3）1度の申し込みで2名まで登録できますが、3名以上を希望される場合は複数回の申し込みをお願いします。

●申込方法：必要事項を記入の上、10月28日（水）までにWebからお申込み願います。

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/e2299175130974>

●問合せ先：新宿・池袋地区協会 事務局 吉野（03-3740-9401）（当日：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。