



# 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

— もしまし検定2級合格者は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	2021年1月22日(金) 9:30~16:45 (受付 9:15~)  申込締切:1月13日(水)	<p>■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■</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. クレーム対応に活かすコミュニケーションスキル</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>4. クレーム・紛争に関する法務知識</li> </ol>
リーダーのための ビジネスコミュニ ケーション研修会	2021年1月28日(木) 9:30~16:45 (受付 9:15~)  申込締切:1月19日(火)	<p>■電話対応技能検定1級カリキュラムに沿った内容です■</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. リーダーとしての心構え</li> <li>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</li> <li>3. 電話対応のメディエーションの応用</li> <li>4. 電話対応のアサーションの応用</li> <li>5. 電話対応の評価項目とポイント</li> <li>6. 論述対策</li> </ol>

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 12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:0122 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12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7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