

クレームに対する交渉力強化研修 (オンライン)

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部全地区協会合同主催

【研修目的】 一次対応者からエスカレーションされたクレームを問題なく終話できるようにする。

- 【研修内容】
1. 初期対応に求められる3つの基本スキル (初期対応の振り返り)
～共感・謝罪・説明話法～
 - ・感情浄化のための「共感・謝罪スキル」
 - ・誠意のある聴き方のための「質問スキル」
 - ・事実確認のための「フィードバックスキル」
 2. 二次対応者に求められるスキル
 - (1)「対立的交渉」から「協調的交渉」へ
 - (2)基本対応(エスカレーション後)
 - (3)問題分析・心情理解
 - (4)ペースチェンジをして「聴き手」から「話し手」へ
 - (5)解決策の提示の仕方
 - ・説明スキル
 - ・理解・協力依頼
 - ・説得話法 ～キーワードは「毅然」です～
 3. 事例研究
 - ・ケース別の事例を活用

【講師】 藤田 理恵 氏 株式会社ドゥファイン

【開催日時】 2021年5月27日(木) 13:00～16:30

【開催方法】 WEB 会議システム「ZOOM」を使用

- ・受講にはネットワークに接続したパソコン、もしくはタブレットが必要です。(スマホでの参加は不可とします。)
- ※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。
- ※タブレットの場合、事前にご自身でアプリ(ZOOM Cloud Meetings)のインストールが必要です。
- ※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。
- ・ログイン用 URL、その他受講時の留意点等は 連絡責任者様と各参加者宛に5月21日(金)までに送付いたします。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。

【募集人員】 24名 ※先着順で募集定員になり次第締め切ります。

【受講料】 所属地区に関係なくユーザ協会会員様は、お一人様：税込3,300円(一般の方4,400円)

【申込方法】 5月14日(金)までに、以下HPの申し込みフォームよりお申し込みください。

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

※募集状況によって、または新型コロナウイルス感染症等の状況によっては、講座を中止する場合等がありますので、予めご了承くださいませようをお願い致します。

【支払方法】 受講料は事前振込となります。5月21日(金)までに下記口座にお振込み願います。

《振込先》◆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ーザキョウカイ トウキョウシブ

※振込人氏名の先頭に、受講日0527をご入力下さい。(例:0527 会社名)

※振込手数料は貴社で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。

※当研修は、東京支部全地区協会合同開催のため、受講料のお振込みは上記の東京支部口座とさせていただきますので、お間違いのないようお願い致します。

【問合せ先】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 事務局 電話:03-3740-9401

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(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。