

# クレーム対応基礎講座(録画配信)

(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】** クレーム対応の基本原則と手順＝クレーム対応に求められる基本スキルを学ぶ

**【研修内容】**

1. 怒るお客様の心理を考える
2. クレームとなった時の対応
  - ① 基本対応の流れ
  - ② これだけは言わなきゃ！  
これだけはNG！
  - ③ 「聞く」、「聴く」、「訊く」を理解する
3. ケース別対応法

**【講師】** 高橋 珠実 氏 B-コミュニケーション株式会社

**【配信日時】** 2021年5月26日(水) 9:00～ 5月29日(土) 18:00

【講座時間は2時間程度】

配信期間内であれば、都合の良い時にいつでも視聴ができます。

**【開催方法】** オンライン録画配信方式

・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。

※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 連絡責任者様宛に5月21日(金)までに送付いたします。

**【募集人員】** 80名様程度 ※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.jtua.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20日(木)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、配信開始日0526をご入力下さい。(例：0526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。