

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

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

※本講座は、2021年5月に配信された講座の再配信（同一講座）となります。

【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11月10日（水） 9:00 ～ 11月11日（木） 18:00
【講座時間 70分程度】 配信期間内であれば、いつでも何度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。
※ログイン用 URL、その他受講時の留意点等は ご入金確認後、連絡責任者様宛に
11月8日（月）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 税込3,300円/お一人様
一般の方 税込4,400円/お一人様

【申込方法】 11月3日（水）までに、以下 HP の[申し込みフォーム](https://www.pi.itua.or.jp/tokyo/)よりお申し込みください。
H P : ユーザ協会東京支部 <https://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>
※募集状況によっては、講座を中止する場合があります。予めご了承くださいませ
よう、お願い致します。

【支払方法】 受講料は事前振込となります。11月5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、配信開始日1110をご入力下さい。（例：1110 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。