

クレーム対応スキル研修 STEP2

『その時、頭の中が真っ白にならないための技術（スキル）を学ぶ』

～疲弊しないクレーム対応のために、言いがかり・いちゃもん・理不尽な客から遠ざかる技術（スキル）～

本講座はエンドユーザー（一般消費者）に対する電話でのクレーム対応スキル研修で、STEP1、STEP2と段階を踏むシリーズ講座となります。STEP1（2022年7月21日実施）を受講された方への受講をお薦めしますが、**本研修のみの受講も可能です。**

【研修目的】

この講座は、エスカレーションクレーム対応者等が、言いがかり・いちゃもん・理不尽客から遠ざかる技術（スキル）を学び、難渋クレームに疲弊しないことを目的とします。

【受講対象者】（下記以外でも受講は可能です）

エスカレーション対応者・クレーム対応に関わる部門のリーダー・SV・マネージャー・室長・セクター長・管理職 等

【研修内容】

1. 難渋客との対応に、企業側が確固たる考えをもつことが時代に合わせた対応となる。
 - ・難渋客とのゴールは『納得していただく対応』『理解していただく対応』『満足していただく対応』ではない
2. その時、頭の中が真っ白にならないための言いがかり対応トーク
 - ・責任者を出せ！社長を出せ！ ・誠意を見せろ！ ・訴える！ネットに書き込む！ ・恫喝声の電話
 - ・長話の電話 など
3. 執拗客・困難客との関わり回避・決裂手順とトーク
 - ・何度も電話をしてくる人 ・いちゃもんを何度も言ってくる人 ・長い時間、話しをする人
 - ・高圧的に指摘を繰り返す人 など

【開催日時】2022年11月9日（水）10：00～16：00（昼食休憩あり）

【開催方法】Web会議システム「Zoom」によるオンライン講座

※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。

※その他、接続URL・受講時の留意点等は、別途ご案内致します。

【募集人数】30名程度

【受講料】ユーザ協会会員（他地区協会含む）：税込6,600円/人 非会員：税込8,800円/人
※申込にあたり、会員かどうか、不明な場合はお問合せください。

【講師】中村 友妃子 氏（有限会社 カスタマーケアプラン）

【申込方法】10月28日（金）までにユーザ協会東京支部ホームページ<https://www.pi.itua.or.jp/tokyo/>よりお申込み下さい。

【支払方法】受講料は事前振込です11月2日（水）までにお振込ください。

《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「1109」をご入力下さい。（例：1109会社名）

※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。

- 【その他】
- ・受講者が極端に少ない場合は、講座を中止する場合等があります。予めご了承ください
 - ・本講座の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。
 - ・Zoomでの受講にあたり生じたいかなる問題や損害、費用について、当協会は一切の責任を負いかねます。予めご了承ください。
 - ・当日キャンセルの場合、受講料の返金は致しかねますので予めご了承ください。

【問合せ先】（公財）日本電信電話ユーザ協会 港・東京南地区協会 事務局：菊池・河野
TEL 03-6275-0831 E-mail：utminato@jtua.or.jp



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。