

クレーム対応基礎講座のご案内

(公財)日本電信電話ユーザ協会 東京支部 主催

近年増加するクレームについて考え、クレーム対応に必要な知識とスキルを身に付ける電話対応のステップアップコースとして、各事業所様の対応技術向上を目指す方、および育成担当の方を対象とした「クレーム対応基礎講座」を開催いたします。

今回は年度当初につき、1社お1人様に限り**無料**といたしますので、これまで未体験の企業様もこの機会にぜひ、ご参加ください。

【カリキュラム】	<ol style="list-style-type: none">近年のクレーム増加について<ul style="list-style-type: none">増加を促す社会変化通常クレーム、異常クレーム、悪意クレーム、グレーゾーンクレーム改善案の宝庫、通常クレームの対応方法<ul style="list-style-type: none">通常クレーム対応の6つの基本手順こじれたクレーム対応のポイントもはや犯罪の悪意クレーム対応<ul style="list-style-type: none">悪意クレームは危機管理意識が重要悪意クレームの特徴を知る見極めの悪意クレーマーが発するキーワード悪意クレーム対応演習話は平常線、異常クレーム対応<ul style="list-style-type: none">タイプ別の異常クレーム対応演習犯罪意識のないグレーゾーン・クレーム<ul style="list-style-type: none">神様意識のお客様が一番やっかいお客様とクレーマーを見極めるポイント
【開催日時】	2023年5月15日(月) 13:30～16:30 (受付開始 13:15)
【会場】	台東区民会館 8階 第5会議室 住所：台東区花川戸2-6-5 (都立産業貿易センター台東区民会館併設) 東武線浅草駅 正面改札口から徒歩5分 / 東京メトロ銀座線浅草駅 7番出口から徒歩5分 都営浅草線浅草駅 A4出口から徒歩8分 / つくばエクスプレス線浅草駅 A1番出口から徒歩9分
【講師】	藤木 健 氏 (株式会社ドゥファイン)
【募集人員】	60名 ※定員になり次第、締め切らせていただきます。
【受講料】	会員事業所(全地区協会) <u>1社お1人様に限り【無料】</u> (2人目以降 3,300円(税込)/人) 一般 5,500円(税込)/人 ※受講料は事前振込です。 恐れ入りますが、5月11日(木)までに次の口座へお振込み願います。 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ーザキョウカイ トウキョウシブ ※お振込みの際は、振込人名の先頭に受講日を入力ください。(例:0515 会社名) ※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。 ※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。
【申込方法】	2023年5月2日(火)までに、以下の方法でお申し込みください。 HP: ユーザ協会東京支部 http://www.pi.tua.or.jp/tokyo/ ⇒イベント情報⇒ 研修・セミナー へ ※受講票は送付いたしませんので、筆記用具を持参し、当日会場へお越しください