

主催：公益社団法人 立川法人会

「クレーム電話対応」研修会のご案内

～クレーム対応に対する基本的な心構え・スキルを習得する～



日時

2025年

3月6日（木）

14:00-17:00

場所

たましんRISURU ホール 5階
（立川市市民会館）
第6・7会議室 立川市錦町3-3-20
（JR立川駅 南口 徒歩13分
またはJR西国立駅 徒歩7分）

対象

実務担当者 または
管理職・教育担当者向け

参加費

一般：5,500円

会員：無 料

定員
40名

振込先等詳細を別途ご案内いたします。
【ご注意】※振込手数料は貴社でご負担をお願い致します。
※当日キャンセルの場合は、受講料の返金は致しかねますので、ご注意ください。

講座内容

I.クレームとは何か？

- 1.クレームはなぜ生まれるのか
- 2.クレームの正体を知る
- 3.お客様対応の「満足要素」「不満足要素」
- 4.クレーム対応に必要な2つの視点

II.クレーム対応の基本スキルを磨く

- 1.クレーム対応の基本ステップ
- 2.クレーム対応スキルを磨く
・聞き方のポイント
・「気持ち言葉」を上手に使う
- 3.クレームで気を付けたい対応

III.お客様のタイプ別クレーム対応

- ～ソーシャルスタイルという考え方
- 1.お客様を4つのタイプに分けて対応する
 - 2.それぞれのタイプの特徴を知る
 - 3.お客様のタイプに合わせた対応

IV.まとめ

質疑応答



窪田 尚子 氏（有限会社クウォーターワン）

【経歴】1984年～1994年ダイヤル・サービス(株)を経て、1994年～1995年テレマーケティングエージェンシー(株)TMJに入社。1995年9月からフリーとなり、2001年に(有)クウォーターワンを設立。企業の電話対応研修や日本電信電話ユーザ協会の電話対応コンクールの審査員などを務めている。



申込方法
問合せ先

FAXまたは上記コードよりお申込みください。お申込みFAX042-524-0322(立川法人会)
お問合せTEL 042-524-2108 メールアドレス info-tachikawa@tohoren.or.jp

会社名		T E L	
住所		F A X	
会員区分	会 員 <input type="radio"/> 印でお知らせください 非 会 員	メ ー ル	
参加者氏名		役 職	

◆ご記入いただきましたお申込み内容につきましては、セミナー情報のご案内やご連絡だけに使用させていただきます。