

ZOOMオンラインセミナー



# クレーム電話 対応力向上セミナー

今回はリモートで！  
感染の心配なし！  
どこからでも参加！

クレーム対応の心構え、二重クレームを生まない対応など、お客様を笑顔に変える対応術を学びませんか？今年度は新型ウィルス感染症予防のため、ZOOMを使ったリモートで行いますので、安心してご参加いただけます。2日間計4回のうち、ご都合の良い日時にお申込みください。

日時

**2021年 1月28日 (木)**  
 午前の部 9:00~12:00 定員15名  
 午後の部 13:30~16:30 定員15名  
**2021年 2月 2日 (火)**  
 午前の部 9:00~12:00 定員15名  
 午後の部 13:30~16:30 定員15名  
 ※先着順とし定員になり次第締め切ります

講師



**松尾友子氏**  
 日本航空客室乗務員の経験を活かし、コミュニケーションマナーインストラクターとして活躍。的確な方法とテクニックをわかりやすく指導します。(株式会社ビコース)



**佐藤久美子氏**  
 女優・タレントの経験を活かした接客時の振る舞い、身のこなし、響く声の出し方や良い声を作る方法を指導します。コミュニケーションマナーインストラクター。(株式会社ビコース)

カリキュラム

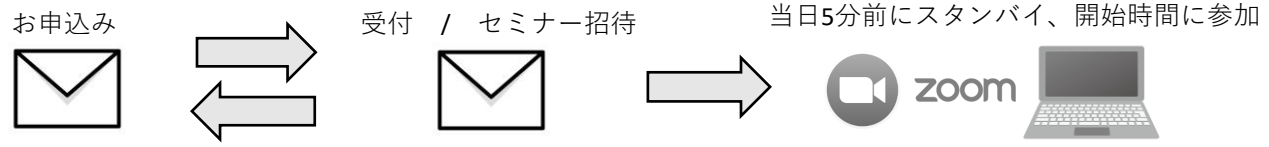
- ①クレームの種類と傾向 クレーム処理の基本プロセス 等
- ②正しい敬語、接遇用語 発声トレーニング 等
- ③クレーム課題のグループ討議 (ロールプレイング) 等

ユーザ協会会員無料 一般3,300円 (税込)

申込締切

**2021年1月19日 (火)**

お申込み・参加方法 / お申込みはメールから受付します！



お申込み先✉ [toyouser@jtua.or.jp](mailto:toyouser@jtua.or.jp)

- メール件名は「クレーム電話対応力向上セミナー参加希望」としてください。
- ①企業名 ②住所 ③お名前 ④連絡電話番号 ⑤参加希望日時 ⑥視聴環境 (PC、スマホ等) をご記載ください。
- お送りいただいたメールアドレスへ、セミナー前日までに、招待 (ZOOMの参加URL) をお送りします。



**【事前準備】**  
 オンラインセミナーは、ZOOMを使って行いますので、ネット環境の整備をお願いします。  
**【セミナー当日】**  
 開始時刻 15分前からエントリー、5分前にはスタンバイをお願いします。