オンライン開催 zoom

公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会

クレーム電話 応対力向上セミナー

クレームの発生原因から応対の心構え、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応対術を学びませんか？
今年度は「上級コース」を新設し、初期対応から2次対応者への引継ぎなど組織としてのクレーム応対を学びましょう！

NEW！

基本コース（フロント社員向け）

上級コース（管理者層向け）

日時・定員

各コース（①～⑥）定員１５名。先着順です。

基本コース	2024年 １月１６日（火）	① 9:00～12:30
		② 13:30～17:00
	１月１７日（水）	③ 9:00～12:30
		④ 13:30～17:00
上級コース	１月１８日（木）	⑤ 13:00～17:00
	１月１９日（金）	⑥ 13:00～17:00

※1月11日～12日に接続試験（1回）を行います。

受講費

一般：3,300円（一人/税込）
ユーザ協会会員：無料

※一般の方はユーザ協会へご加入いただくと会員価格で受講できます。入会についてはお問合せください。

申込締め切り

２０２４年１月５日（金）

■カリキュラム

【基本コース】
①クレームの種類と傾向　クレーム対応の基本プロセス
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　例題（ロールプレイング）

【上級コース】
①クレームの種類と傾向　クレーム応対の基本プロセス
②クレームと難クレームの違い　組織としてのクレーム応対
③クレーム課題のグループ討議

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。

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。

お申込みから受講までの流れ　講義はZOOMでのオンラインセミナーです

❶下記内容を明記の上、**メール**にて富山支部までお申込みください。**Mail : y.mori@jtua.or.jp**
メール件名「クレーム電話応対力向上セミナー申込み」
①企業名　②ご住所　③連絡担当者のお名前・メールアドレス　④参加者全員のお名前　⑤参加希望日時
⑥視聴環境（PC、スマホ等）をお知らせください。＊PC共同使用の場合、１台につき２名様までとします。
❷お申込み後、事務局から受付メールをお送りします。セミナー数日前、お申込みメールアドレスへ、Zoomへの接続テスト、参加URL等の案内メールを送ります。
❹セミナー当日、開始5分前には参加URLからご参加ください。（開始時刻15分前からエントリー可）

お問い合わせ　(公財)日本電信電話ユーザ協会支部富山支部　☎076-445-9660　FAX076-442-4268

いただいたメールアドレス等は本セミナー連絡用にのみ使用することとし、他用途で使用することはありません。