

クレーム電話 対応力向上セミナー



電話や対面での対応は、とても重要なお客様との接点です。

しかし、現代は従来のクレーム事案に加え、カスハラ事案などが増加傾向にあり、多くの従業員の方々が心を痛めています。カスハラ・クレームの原因から対応の心構え、そして従業員を守る備えが必要となっています。今年度は「従業員を守るカスハラ対策コース」を新設し、その原因や初期対応、そして事前に備えるべき内容について学びましょう！

1. 基本コース (フロント社員向け)

2. 上級コース(管理者層向け)

3. 従業員を守るカスハラ対策コース(経営者層向け)

NEW!

セミナー日程 各コース(①～⑥) 定員15名、先着順

2025年	9:00～12:00	13:00～17:00
1月14日 火	①基礎コース (9:00～12:30)	②基礎コース (13:30～17:00)
1月16日 木	③カスハラ対策 (9:00～12:00)	④上級コース (13:00～17:00)
1月17日 金	⑤カスハラ対策 (9:00～12:00)	⑥上級コース (13:00～17:00)

※1月9日～10日頃に接続試験(1回)を行います。

■主なカリキュラム

【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 クレーム対応の基本プロセス
- ②クレームと難クレームの違い 組織としてのクレーム対応
- ③クレーム課題のグループ討議

【従業員を守るカスハラ対策コース】

- ①企業としてのカスハラ対策の心得と準備
・自社に合った対応フロー表の作成 等
- ②カスハラの種類と傾向
・従業員のカスハラ対応の心得と準備

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。

申込締切

2025年1月7日(火)
※お早めにお申込みをお願いします

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。



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

- ①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「クレーム電話対応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。
- ②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。
- ④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

※お申込みでいただいたメールアドレス等は本セミナー連絡用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。