

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会

# 和歌山支部ニュース

No.333 平成30年1月1日発行

発行所

和歌山市一番丁5番地

日本電信電話ユーザ協会和歌山支部

TEL:073-432-7740

<http://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/>

発行責任者:中村 扇一

# 謹賀新年

新しい年を迎え、皆様のご健勝とご繁栄

を心よりお祈り申し上げます。

本年もより一層のご支援並びにご指導を

賜りますようお願い申し上げます。

平成三十年元旦



和歌山支部支部長

片山博臣

和歌山支部副支部長

支部長代行(和歌山ブロック長も兼ねる)

野田寛定 芳男

和歌山支部副支部長

紀北ブロック長

林宮芝 秀清

和歌山支部副支部長

紀中ブロック長

金関芝谷 清康

和歌山支部副支部長

紀南ブロック長

和歌山支部副支部長

くまのブロック長

和歌山支部理事

和歌山ブロック

稲松田 貴 一芳

和歌山支部理事

和歌山ブロック

片下倉 崇宗

和歌山支部理事

和歌山ブロック

弘寺本 伸勝

和歌山支部理事

和歌山ブロック

神濱本 勝公

和歌山支部理事

紀北ブロック

久保木 節起

和歌山支部理事

紀中ブロック

須賀川 弘夫

和歌山支部理事

紀南ブロック

森賀川 安

和歌山支部理事

くまのブロック

松賀川 和巳

和歌山支部理事

くまのブロック

森賀川 利直

和歌山支部監事

松森 下川 利直

和歌山支部監事

和巳

2/2  
申込み×切

これさえマスターすれば、クレーム対応も怖くない！

# クレーム対応セミナー

2018年2月15日(木)開催

**講師:中尾 知子** 株式会社JBMコンサルタント

大手保険会社にて営業サポート、採用、教育担当として十数年にわたり実績を積み、コーチングをはじめ、交流分析やNLPなど心理学的なアプローチをふまえた研修は受講生の心を掴み、リピートの高い講師である。現在は、主席講師として全国を飛び回っている。

“クレーム対応”はコミュニケーション力が問われます。特に困難なクレームの解決には、語彙、思考力、表現力、忍耐力等の「人間力」が必須です。しかし、このセミナーは決して難しい理論をお伝えするものではありません。「できないことはできない」と伝える技、クレームを防止する基本スキルまで、経験豊かな講師が実践を通じて指導いたします。

## セミナー概要

- ◆日時:2018年2月15日(木)  
10:00~16:00
- ◆会場:和歌山商工会議所  
和歌山バス市役所前 下車
- ◆定員:25名まで ※申込先着順
- ◆受講料:無料
- ◆申込方法:下記の申込書にご記入の上FAXか、  
受講フォームにてお申込みください。
- ◆応募締切:2017年2月2日(金)
- ◆お問合せ:(公財)日本電信電話ユーザ協会  
和歌山支部  
和歌山県和歌山市一番丁5  
073-432-7788  
URL:<http://www.wakayama.itua.or.jp>

## カリキュラム

1. クレームは怖くない！向き合うための2つの視点
  - ・初期対応の大切さ
2. クレームとは何かを知る！
  - ・お客様の心理を知る
  - ・クレームを受ける担当者が抱きがちな心理
3. No!と言える対応をするために必要なこと
  - ・要求を断ってもお客様は失わない！
  - ・クレーム対応のプロセス
4. ケースワーク「クレームの初期対応」
  - ・ロールプレイング演習
  - ・振り返り
5. 次のクレームを起こさない！
  - ・再発防止のプロセス
6. 振り返り「正しくクレームに向き合うために」

セミナー申込書 受付FAX:073-432-7800

会社名:	<業種: >	電話番号:
お名前:		お名前:
お名前:		お名前: