

ピンチをチャンスに！次につなげる

『クレーム対応』セミナー

クレームを自己完結、また火種を小さくして次につなげるためのスキル習得をめざすセミナーです。
お客様満足(CS)の向上や職場のイメージをアップに、どのような対応が望ましいのか理解が深まります。

日 程

【紀南会場】：2023年10月26日(木)13:00~16:30
ガーデンホテルハナヨ (田辺市文里2-36-40)

【和歌山会場】：2023年10月27日(金)13:00~16:30
和歌山商工会議所 会議室 (和歌山市西汀丁36)

講 師

依藤 由香 (よりふじ ゆか) 氏

NTTマーケティングアクトProCX ビジネスマナー主任講師
(ユーザ協会 電話対応コンクール2017年度全国大会審査員、
電話対応技能検定S級講師<指導・試験官>)



内 容

- クレームの基本的考え方
- クレーム対応プロセスの全体像
- 問題解決スキルとお客様満足の実現
- 気持ちを受け止める言葉のバリエーション
- まとめ

参加費

- ・ユーザ協会会員 無料
- ・県経営者協会会員 3,300円(税込) ・一般 5,500円(税込)

定 員

各コース15名 先着順

申込方法

裏面にある参加申込書に必要事項をご記入の上、FAXをお送りいただくか、
ユーザ協会和歌山支部HPよりお申込み下さい。

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/> または「ユーザ協会和歌山」で検索

申込締切

2023年10月18日(水)

主催

(公財)日本電信電話ユーザ協会和歌山支部／和歌山県経営者協会
お問合わせ先：ユーザ協会 TEL:073-432-7788 FAX:073-432-7800



FAX送信先：(公財)日本電信電話ユーザ協会
和歌山支部

受付FAX番号：073-432-7800



ピンチをチャンスに！次につなげる「クレーム対応」セミナー
参加申込書

インターネットでのお申込みは、

<https://www.pi.jtua.or.jp/wakayama/> または「ユーザ協会和歌山」で検索

事業所名				
区分	ユーザ協会会員 ・ 和歌山経営者協会会員 ・ 一般			
連絡責任者	部署		電話番号	
	役職		FAX番号	
	氏名		メールアドレス	

A（紀南会場） 2023年10月26日（木）13：00～16：30

B（和歌山会場） 2023年10月27日（金）13：00～16：30

参加希望会場に○をつけていただき、参加者氏名をご記入下さい。

希望会場	A・B	フリガナ		希望会場	A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	
	A・B	フリガナ			A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	
	A・B	フリガナ			A・B	フリガナ	
		氏名				氏名	

参加の確定等は、後日折り返しご連絡いたします。

※お客様の個人情報は、本セミナーの参加申込受付処理及び今後のセミナー等の案内以外には使用いたしません。