

お待ちかねの第2弾！

共催 日本電信電話ユーザ協会
和歌山県経営者協会

もう怖くない、いざという時に堂々と！

応用編

『クレーム対応』セミナー



クレーム対応を基本から一步すすめて、クレームが起こったシーンを取り上げ、どのような対応を心がけて実践すればよかったか、最善の方法を導く考え方を学ぶ内容です。

10月に開催した「クレーム対応」セミナーの応用編です。

日程

【紀南会場】 2024年3月7日（木）13:00～16:00
ガーデンホテルハナヨ（田辺市文里2-36-40）

【和歌山会場】 2024年3月8日（金）13:00～16:00
和歌山商工会議所（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

- クレーム対応の基本（復習）
- クレームにつながるプロセスと顧客の心理
- 事例で学ぶクレーム対応のTPO
（グループワーク等を含む）
- これはNG！ここでSTOP！クレーム対応の見極め



参加費

- ・ユーザ協会和歌山支部会員 **無料**
- ・県経営者協会会員 3,300円（税込） ・ 一般 5,500円（税込）

※ユーザ協会への同時入会の場合は無料です

定員

各会場15名 ※先着順定員になり次第締切です。

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

2024年2月29日（木）

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

もう怖くない、いざという時に堂々と！
「クレーム対応（応用編）」セミナー
参加申込書

WEBからのお申込みは、

<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） 2024年 3月 7日（木）13：00～16：00

B（和歌山会場） 2024年 3月 8日（金）13：00～16：00

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。ユーザ会員以外の方の参加費については研修当日に請求書をお渡しいたしますので期日までにお振込みをお願いいたします。

※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。