

クレーム対応力UPセミナー

「ハードな対応クレームはなぜ起きるのか？」「どうしたら防ぐことができるのか？」会社ごとのクレームケースから改善できるポイントを学びましょう。

開催日	会場		定員	開催時間
2021年1月22日(金)	静岡	静岡市「あざれあ」	20人	各コース共 13:30~16:30
2021年1月26日(火)	袋井	袋井商工会議所	20人	
2021年1月28日(木)	富士	富士商工会議所	20人	

※申込み締切：各会場開催日の前日まで（定員になり次第締め切らせていただきます）

- 必要な新型コロナ対策を講じ、小人数で実施いたします。マスク着用でご参加下さい。
- なお、各セミナーとも参加人数が10名未満の場合は、セミナーを中止する場合があります。

◆受講料 一般：6,600円（ユーザ協会会員：3,300円） ※税込み

参加費は事前に下記口座へお振込下さい。振込手数料はご負担下さいませようお願い致します。

【振込口座】静岡銀行 呉服町支店 普通 1881247 ザイ) コソデ ソソデ ソユーザ ヲヨカ

◆カリキュラム

■クレームの本質

- 【それって本当にクレームですか？】 ●問い合わせをクレームと捉えていませんか？
- 【心理ゲームから考えるクレームの本質】 ●自分とお客様の裏側の心理を考えましょう

■クレームへの対処

- 【感情的にならない伝え方】 ●「^{こい}語彙力」により共感力を高めお客様に安心感を与える
- 【これを覚えればクレームは激減】 ●5ステップ電話対応によりストレスゼロをめざす

■クレームから学ぶこと

- 【クレームを会社の財産にしよう】 ●自社のクレームを振り返り、改善提案につなげる
(クレーム事例による個別のワーク)
- 【あなたもお客様も笑顔】 ●まとめ

★事前に自社に多いクレームを挙げていただき、その一部についての対処方法を指導します

◆講師 地口 伊智子 氏 ハルソラ合同会社代表（日本電信電話ユーザ協会 契約講師）

〈講師プロフィール〉電話対応業務に携わり、大手テレマ会社、通販会社顧客サービス部などを経て、コールセンタースーパーバイザーとして現場運営に関わる。交流分析の心理学を活用し、オペレーターに対する研修実績多数。朝日テレビカルチャー講師。島田・牧之原市民講座講師。「もしもし検定」指導者級資格保持者。



◆お申込方法 FAX またはWebでお申込みください。

FAX番号054-205-3658 <http://www.pi.jtua.or.jp/shizuoka/>

事業所名	(一般 ・ ユーザ協会会員)	電話番号	
		FAX番号	
連絡者所属		連絡者名	
	受講者氏名 (フリガナ)		受講者氏名 (フリガナ)
①	()	②	()

【お問合せ先】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会 静岡支部

〒420-0857 静岡市葵区御幸町4-6 電電ビル7F TEL 0120-20-6660