

# クレーム対応セミナーのご案内

## 《 クレーム対応 ～心構えと技術～ 》

クレーム対応は、お客様の心情を汲んでお客様の心に寄り添いながら問題解決を図っていくことが大切です。秘訣は「こじらせない」ことです。そのためには、お客様の気持ちを聴きとる力、問題点を訊き出し把握する力、説明力の3つの力が必要です。

研修では、話し方や電話での対応の仕方を、事例を使って具体的に学んでいただきます。



※新型コロナウイルスの影響により予定が変更になる場合があります。

《 日 時 》 2021年2月19日(金) 13:00 ~ 16:30

《 場 所 》 日田商工会議所 4階 議員サロン(日田市三本松2-2-16)

《 内 容 》 \* クレーム対応の心構え \* 難クレームを予防する \* 1次対応力を磨く  
\* 話し方を磨く \* クレーム対応6つのステップでお客様の心に寄り添う  
\* クレーム対応ロールプレイング ※内容は多少変更になることがあります。

《 講 師 》 (公財)日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師  
I & Act 本山 和子 氏

《 受講料 》 \* 一 般 3,300円(お一人様・税込)

\* ユーザ協会会員 1,100円(お一人様・税込)

※当日受付にてお支払い願います。領収書をお渡します。

《 定 員 》 15名 ※定員になり次第締め切ります。

(注)受講者が少ない場合は中止することがあります。

《 申込方法 》 受講申込書に必要事項をご記入の上、FAXにてお申し込みください。

※お手数ですが、「到着確認」の電話をお願いいたします。



切り取らずにFAXしてください

申込締切 2021年2月15日(月)

受講申込書

FAX 097-537-5169

申込事業所名	受講者氏名 (ふりがな)			
	① ( )			
領収書宛名	※申込事業所名と違う場合のみ記入			② ( )
住 所	〒	③ ( )		
		④ ( )		
連絡責任者名	⑤ ( )			
連 絡 先	TEL			FAX
	E-mail			

※受講申込者の個人情報、当協会の事業目的以外には使用しません。

【お問い合わせ】 公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 大分支部

TEL 097-537-2171

FAX 097-537-5169