

《クレーム対応研修》のご案内

＜クレーム対応研修＞
～カスタマーハラスメントを意識して～

クレーム対応を磨くことは会社の格を決定づけるだけでなく、スタッフのコミュニケーション能力育成にもつながります。この研修では、対応能力を磨き、カスハラを避ける会社の体質作りのお手伝いをいたします。クレーム対応の手順やトーク術などを、実践的に学んでいただく内容です。

◆場面:B to Cの エンドユーザ(一般消費者)とのクレーム対応を想定したスキル研修となります。

クレーム対応研修概要

区 分	内 容
内 容	「信頼される応対術 基本と応用研修」 ～カスタマーハラスメントを意識して～ 1) 応対の参考事例 ・航空会社におけるクレーム事例から学ぶ 2) クレームをチャンスにする基本 ・クレームの原因 ・クレーム対応5大タブー 3) 不当要求の判断基準 ・カスタマーハラスメントか否か判断基準の意識 4) 不当要求時の対応スキルアップ ・ヒアリング技法 ・質問力をつける ・お詫びのタイミングと言い方 5) 困ったときの切り替えしトーク例 6) アンガーマネジメントから顧客心理を受け止める 7) アサーショントレーニング ・要求の受け止め方 ・お断り(NO)のトレーニング 8) クレーム対応ロールプレイング
講 師	藤田 素子 氏 (合同会社 エデュウス藤田)
開催日時	2024年11月22日(金) 13:30～16:30
場 所	会津喜多方商工会議所 大会議室 (喜多方市字沢ノ免7331)
募集予定人員	30名(先着順、定員になり次第申込締め切ります) ※1事業所2名様まで
参加料	会津喜多方商工会議所会員 : 無料 日本電信電話ユーザ協会会員 : 無料 一 般 : 3,300円(税込み) ※請求書は、(公財)日本電信電話ユーザ協会から発行されます。
研修対象	B to Cの一般消費者を対象に仕事をされている方 クレームになった際、該当社員の次に対応される上司の方
申し込み方法	2024年11月8日(金)までに、裏面の申込用紙に記入の上、下記までFAX願います。 (公財)日本電信電話ユーザ協会福島支部宛て FAX:024-515-1052
共 催	会津喜多方商工会議所 (公財)日本電信電話ユーザ協会 福島支部 喜多方地区



講師
藤田素子 氏

〔注意事項〕

最低催行人員:6名(受講者が少ない場合は、本研修を中止する場合があります。)
本研修の撮影・録音・録画は禁止とさせていただきます。

【問合せ先】(公財)日本電信電話ユーザ協会 福島支部 事務局:渡辺
TEL 024-536-2532 E-mail:fuku-sibu01@jtua.or.jp

プライバシーポリシー

本研修で得た情報については、会津喜多方商工会議所、及び、(公財)日本電信電話ユーザ協会福島支部で共有いたします。

(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約)

公益財団法人日本電信電話ユーザ協会は、常日頃より関係者の情報を厳正に管理し、プライバシー保護に努めています。
ユーザ協会は、関係者様の個人情報は当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。

「クレーム対応研修」参加申込書

No.	受講者名	性別	役職 □にレを入れてください
1	フリガナ	男・女	☐ 一般社員 ☐ 主査・係長 ☐ 課長 ☐ 部長 ☐ 社長
2	フリガナ	男・女	☐ 一般社員 ☐ 主査・係長 ☐ 課長 ☐ 部長 ☐ 社長

①事業所名

.....
氏名（フリガナ）

.....
部署・役職名

②連絡責任者

.....
TEL

.....
FAX

③連絡先

.....
E-mail

.....
該当する方にチェックして下さい（両方の場合は、両方にチェック願います）

☐ 商工会議所会員 / ☐ ユーザ協会会員

※申込到着後、1週間以内に事務局から受付完了のご連絡を差し上げます。その連絡をもちまして参加申込みが確定しますので、連絡が無い場合は、お手数ですが下記までお問い合わせください。

【お問い合わせ先（ユーザ協会福島支部事務局）】

TEL（024）536-2532