

「クレーム電話対応」 研修のご案内

お客様の思いを理解し、寄り添い、
お客様に安心感、満足感を!!

～クレームを「避ける」から「生かす」へ～

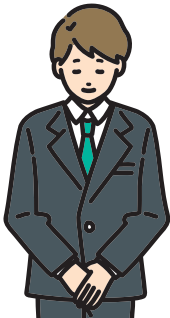
お客様満足とは何か、なぜクレームが発生するのか。お客様の立場になって考え、クレーム対応に必要な知識とスキル、心構えを身に付ける電話対応のステップアップコースです。是非、実践に活かしてください。多くの方の参加をお待ちしております。

申込締切日

9/22
[金]

開催日程	開催日	時間	会場	住所
	10月4日(水)	13:00 ~ 17:00	サンライフ防府 (防府市中高齢労働者福祉センター)	防府市八王子 2-8-9

研修内容



- クレーム電話の対応…… 応対手順、心構え、クレームに発展させない応対など
- クレーム対応 …………… 応対方法・ポイントなど
- 電話応対等実習…………… ロールプレイング

※研修参加者の皆さん自身が、マナー等に関し、どの程度理解しているかを確認していただくため、「電話応対技能検定(もしもし検定)4級」の受験を研修に組み込んでいます。



講師

(公財)日本電信電話ユーザ協会
契約講師、電話応対技能検定
指導者級保持者

定員

20名

受講料

一般	5,000円
商工会議所のみ会員	3,000円
ユーザ協会・商工会議所 どちらも会員	2,000円

※1名様の金額です。
料金にはテキスト代及び「もしもし検定料」
1,100円を含みます。

お申込 方法

別紙「申込書」によりFAX・
郵送またはメール添付にて
お申込みください。

(FAX送信後は、到着確認をお願いいたします。)

注意事項

- 申込締切後にキャンセルされる場合、検定料1,100円のみ頂戴いたします。
- 筆記用具(鉛筆・消しゴム)をご用意ください。(検定受験に必要なため)

主催

(公財)日本電信電話ユーザ協会
山口県支部

共催

防府商工会議所

「クレーム電話対応研修」申込書

FAX 083-934-3595

【10月4日(水) サンライフ防府】

メール添付 useryama@jtua.or.jp

参加者名 ①	ふりがな	参加者名 ④	ふりがな
参加者名 ②	ふりがな	参加者名 ⑤	ふりがな
参加者名 ③	ふりがな	参加者名 ⑥	ふりがな

※参加者名欄が足りない場合は、様式適宜で別紙をお願いします。

事業所名					
住所	〒				
連絡責任者名			役職		
電話番号			FAX		
連絡責任者 E-mail	@				
該当するものに ○を記入して ください	会 員 区 分			受講料支払方法	
	一般	会議所のみ会員	ユーザ協会・会議所 どちらも会員		
	5,000円	3,000円	2,000円	現金	請求書による 口座振込

お申込・
お問合せは

〒753-0077 山口市熊野町4-5 NTTビル2F

(公財)日本電信電話ユーザ協会 山口県支部

担当：山根

TEL：083-923-4410

FAX：083-934-3595

この申込書に含まれる事業所住所・お名前・電話番号などの個人情報は研修以外の目的に利用することはありません。