

# 研修のご案内(2月)

## 【クレーム電話対応研修】

研修日	受講対象 (業務経験)	研修時間	研修会場
2月5日(水) (定員40名)	概ね3ヶ月以上	13:00 ~ 17:00	mBAY POINT幕張ビル 千葉市美浜区中瀬1-6
研修内容(予定)			
<ul style="list-style-type: none"><li>◆クレームに対する基本姿勢</li><li>◆クレーム対応NG</li><li>◆成功するクレーム対応</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>・クレーム対応の心構え等</li><li>・悪い表現例等を解説</li><li>①初期対応7つの手順</li><li>②安易に使ってはいけない言葉</li><li>③上司に代われと言われたら</li><li>④こじれたクレームを解決する</li><li>⑤クレーム対応のルールを間違っ理解しているから失敗する</li><li>⑥担当者以外が行う1次対応</li></ul>			

●定員 1事業所3名様まで※4名以上の場合は事務局までご相談ください

参加人数が15名に満たない場合は、中止する場合があります

●参加費用 8,000円(税別) /お一人様 (ただし、会員様は無料)

※受講料の支払方法については、後日事務局より連絡いたします

●申込方法 千葉支部 ホームページからお申込願います

●申込〆切 各開催日の1週間前を予定しております

●交通手段 公共の交通機関をご利用願います

※当ビルには駐車場はございませんので、お車でお越しの場合は、近隣の有料駐車場をご利用願います

### セミナー申込方法

◆HPからお申し込み



ユーザ協会千葉

検索



[http://www.chiba-user.com/m\\_form/index.html](http://www.chiba-user.com/m_form/index.html)

◆スマホ・タブレットからお申し込み



【お問合せ先等】 (公財)日本電信電話ユーザ協会 関東事業推進部

T E L : 03-5820-2077 (平日 9:00~17:00) e-mail : u-kyo.chiba@jtua.or.jp