

# 「クレーム対応研修」のご案内

対応一つで企業に大きなダメージを与えるクレーム。今回の研修では、クレーム発生のメカニズム及び実践的な対応方法を受講いただけます。

研修日時	研修会場	研修内容
6月10日(水) 13:00~17:00	クロス・ウェーブ船橋 2階 (船橋市本町 2-9-3)	1.サービスの原点CS(顧客満足)とは 2.苦情理由の分析 3.クレーム対応時の心構えとポイント 4.初期対応の重要ポイント 5.コミュニケーションを高める言葉使いの見直し 6.ヴォイストレーニングと発声練習 7.クレーム事例研究(グループディスカッション) 8.ロールプレイング

- 定員 先着30名(1事業所5名様まで)
- 参加資格 どなたでも参加できます。
- 参加費用 3,240円(税込) / お一人様(ただし、会員様は無料)  
※受講料は当日現金でお支払いができます。また、事前に請求書希望の方には郵送いたしますので指定口座に振り込みをお願いいたします。(振込み手数料は自己負担願います。)
- 申込方法 FAX又はメールにてお申込願います。
- 申込切 定員になり次第、締切とさせていただきます。
- 交通手段 公共の交通機関をご利用頂くか、最寄の有料駐車場をご利用頂きますようお願い致します。

## セミナー受講申込書

**FAX 043-216-5036**

メール [u-kyo.chiba@bz04.plala.or.jp](mailto:u-kyo.chiba@bz04.plala.or.jp)

事業所名 \_\_\_\_\_  会員  非会員(どちらか✓)

TEL \_\_\_\_\_

業種 \_\_\_\_\_ 連絡責任者 \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

(ふりがな) 受講者名	経験 年数	研修当日の ご連絡先電話番号
( )		
( )		
( )		
( )		
( )		

■申込受領確認・・・申込受領後、ご担当者様へお申込み確認を返信させていただきます。

【申込受領確認】

5H

【事務局記入欄】

月 日 お申込み承りました。

【お問合せ先等】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 千葉支部

TEL 043-216-3921 (祝祭日を除く平日 9:00~17:00)