

11月「クレーム電話対応研修」のご案内

研修日時	時間・定員	研修会場	講師
11月5日(木)	13:00~17:00 (受付:12:30~) 定員:30名	NTT幕張ビル (千葉市美浜区中瀬1-6)	(株)NSGコーポレーション 岸田 輝美氏
11月9日(月)			(株)ソフトサービスカンパニー 佐藤 初代氏
11月18日(水)		松戸商工会議所 中会議室 (松戸市松戸1879-1)	(株)クレビュート 小管 寿美氏
11月19日(木)		銚子イオンモール「きらっせ」 (銚子市三崎町2-2660)	(株)ハッピーマナークリエイト 吉村 景美氏

《研修内容》

- サービスの原点CS(顧客満足)とは
- クレーム対応時の心構えとポイント
- 音声表現と発声練習
- クレーム事例研究(グループディスカッション)
- 苦情分析と苦情理由の分析
- コミュニケーションを高める言葉使い
- ロールプレイング

●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

●申込〆切 各研修の1週間前まで(定員になり次第終了)

●交通手段 公共の交通機関、もしくは最寄の有料駐車場をご利用ください。

お客様の心に響く接客・接遇マナー講座

心のこもった接客は会社の第一印象を高める非常に大切な役割を持っています。お客様に接する社員一人ひとりが「会社の顔」として評価され、感じの良い対応がそのまま会社やお店のイメージアップにつながります。お客様に「最高のサービス」を提供して「最大の満足」を感じていただくための接客・接遇マナーを習得しませんか。自分自身を振り返り、お客様の心に響く接遇技術とおもてなしマナーを学べる研修です。多数ご参加くださいますようご案内申し上げます。

講師：岩下 宣子氏 (いわした のりこ 現代礼法研究所代表)

●日 時 平成27年11月25日(水) 午後1時00分~午後5時00分

●場 所 NTT幕張ビル2F(受付12時30分~) 千葉市美浜区中瀬1-6

●定 員 40名 (1事業所5名まで)

●申込締切 定員となり次第、締め切りとさせていただきます。

●参加費用 3,240円(税込) / お一人様(ただし、会員様は無料)

●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。

●申込方法 下記の欄にご記入の上、FAXまたは、メールにてお申込み願います。

【お問い合わせ先】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 千葉支部 043-216-3921 (平日9時~17時)

セミナー受講申込書

FAX 043-216-5036

メール u-kyo.chiba@bz04.plala.or.jp

事業所名 _____ (業種: _____) 会員 非会員 (どちらか✓)

連絡責任者 _____ Tel _____ Fax _____

①クレーム電話対応研修

希望月日	(ふりがな) 受講者名	勤続 年数	研修当日の ご連絡先電話番号
月 日	()		
月 日	()		
月 日	()		
月 日	()		
月 日	()		

②お客様の心に響く接客・接遇マナー講座

(ふりがな) 受講者名	勤続 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】 -----

10H

【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)