

電話対応クレーム研修 ～顧客満足のために～

クレーム電話の対応にお困りではありませんか？『クレームはチャンス!』クレームはお客様からの期待の現われです。クレームの対応がきちんとしていけば逆に会社に対する印象がよくなることもあります。今回の研修では相手の意向を引き出す会話や心構えなどを学び、実践に生かしましょう。

■開催日時・会場■

会場 島原商工会議所 会議室
(島原市高島2-7217)

2019年2月27日(水)

時間 13:30～16:30

■講師■ (公財)日本電信電話ユーザ協会 本部契約 講師 山下 茂子氏

■カリキュラム■ ・クレームの捉え方 ・クレーム処理の手順 ・クレーム電話の実践
・お客様の心理 ・会話のテクニック ・クレーム処理の五原則 他

■定員 20名■ ※ 定員になり次第締め切ります。※ 受講者が10名未満の場合、中止することがあります。

■受講料■ ※ 当日、受付で現金をお支払いください。

島原商工会議所会員・ユーザ協会会員価格 1,000円(税込) 非会員2,000円(税込)

■申込方法■ ※ 下記の申込書に必要事項をご記入の上、FAX送信ください。

■申込締切日■ ※ 申込締切日は2019年2月~~29~~²⁰日(水)です。但し、締切後のお申込みはご相談ください。

◀ 問合せ先 ▶ (公財)日本電信電話ユーザ協会長崎支部 ☎095-826-6000 📠0120-20-6660

.....切り取らずにFAXお願いします).....

受講申込書 ≪ FAX 095-827-7997 ≫

事業所名		受講者名(フリガナ)
住所	〒	(フリガナ)
連絡責任者		(フリガナ)
電話番号		(フリガナ)
FAX番号		(フリガナ)

※ご記入いただいた個人情報につきましては、研修会実施における本人確認、受講者台帳作成、研修に関する連絡、各種情報提供目的のみ使用いたします。