

電話応対研修(クレーム編)

お客様からの“クレーム”を「信頼」に変える！！



■クレーム処理の**五原則**を学べば、もうクレームは怖くない。



とき	ところ	カリキュラム	講師
2021年 1月28日(木) 13:30~16:30(3H)	佐賀市市民活動プラザ ※佐賀市白山二丁目1番12号 佐賀商ビル	・クレームに対する心構えと処理手順 ・お客様の心理 ・解決のポイント及び会話のテクニック ・ロールプレイング、他	公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師 山下 茂子 先生

1. 受講料 商工会議所・ユーザ協会 会員・・・1,100円(税込)
一般(非会員)・・・3,300円(税込)

現金でのお支払いをお願いいたします。
領収書を発行いたします。

2. 募集人数 15名
※定員になり次第、締め切らせていただきますので、お早めにお申し込みください。
また、受講者が少数の場合は、中止することがあります。ご了承ください。

3. 申込方法 下記の「申込書」に必要事項を記入のうえ、FAXにてお申し込みください。
※受付後、ご担当者様宛にご連絡をいたします。受付連絡がない場合は、
大変お手数をおかけいたしますが、下記までご連絡ください。
※マスクの着用をお願いします。開催当日に発熱や咳が出る場合は、
参加をご遠慮ください。また、新型コロナウイルスの今後の動向によっては
延期または、実施方法の変更となる場合がございますのでご了承ください。

4. 申込締切 2020年 1月17日(金) **※17:00まで**

5. 駐車場 ■商ビル ■唐人南パーキング

● 問合せ先 (公財) 日本電信電話ユーザ協会 佐賀支部(岡田) 0120-20-6660
TEL (0952)25-8123

----- 切り取らずに、そのままご送信ください。 -----

(FAX送信先) **(0952)26-4245**

「電話応対研修(クレーム編)」参加申込書

会社名	〒	ご担当者名	()
住所		電話番号	() - ()
ご担当者メールアドレス()		<input type="checkbox"/> 商工会議所会員 <input type="checkbox"/> ユーザ協会会員 <input type="checkbox"/> 非会員 ※“レ”をマークしてください。	

●領収書宛名(会社名 受講者名) ご希望に“レ”をマークしてください。 ※おつりのないよう、ご協力ください。

フリガナ 受講者氏名	従業務 ※○をお付けください	フリガナ 受講者氏名	従業務 ※○をお付けください
	<input type="checkbox"/> 事務 <input type="checkbox"/> 営業販売 <input type="checkbox"/> 技術 <input type="checkbox"/> 受付、電話交換 <input type="checkbox"/> その他()		<input type="checkbox"/> 事務 <input type="checkbox"/> 営業販売 <input type="checkbox"/> 技術 <input type="checkbox"/> 受付、電話交換 <input type="checkbox"/> その他()
	<input type="checkbox"/> 事務 <input type="checkbox"/> 営業販売 <input type="checkbox"/> 技術 <input type="checkbox"/> 受付、電話交換 <input type="checkbox"/> その他()		<input type="checkbox"/> 事務 <input type="checkbox"/> 営業販売 <input type="checkbox"/> 技術 <input type="checkbox"/> 受付、電話交換 <input type="checkbox"/> その他()

(プライバシーポリシー)

※(公財)日本電信電話ユーザ協会は、お客様の個人情報は、当協会定款に基づく事業目的以外には、使用致しません。