

## “マナー&amp;クレーム”

## 電話応対講座



電話応対は最初に電話に出た人の印象で会社のイメージが左右します。その中でも初期応対が大きなカギを握ります。それは問い合わせやクレームなどすべて同じです。お客様の声をよく聴き、突然のクレームにもすぐ反応できるように反復練習で身につけます。

■ 日 時 平成30年5月11日(金) 13:30~16:30

■ 会 場 東海市立勤労センター 2F 第2研修室  
東海市高横須賀町榊形1番地の7

| 時 間         | 内 容   | 講 師  |
|-------------|---|--|
| 13:30~16:30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●電話応対の流れと必要なスキル               <ul style="list-style-type: none"> <li>・会社の印象を左右する第一印象</li> <li>・相手の気持ちや要望を聴き取るテクニック</li> <li>・心に残るクロージング</li> </ul> </li> <li>●クレーム電話応対基礎スキル               <ul style="list-style-type: none"> <li>・初期応対をマスターして6割のクレームを解決</li> <li>・怒りの感情のメカニズム</li> <li>・お詫びのテクニック</li> </ul> </li> </ul> | 株式会社プロカレント<br>古橋 由紀 氏<br><br><a href="http://procurrent.jp/">http://procurrent.jp/</a> |

- 受講料 会員一人2,000円・非会員10,000円
- 定 員 30名(定員になり次第、締め切らせていただきます。)  
\*最終締め切りは5月7日(月)です。
- 持参するもの 筆記用具 ※参加費は当日集金いたします。

FAX (0562) 32-5366

マナー&クレーム電話応対講座に下記のとおり申込みます。 平成30年 月 日

|              |   |     |  |
|--------------|---|-----|--|
| 事業所名         |   |     |  |
| 住 所          | 〒 |     |  |
| TEL          |   | FAX |  |
| フリガナ<br>参加者名 |   |     |  |
|              |   |     |  |

※ご記入いただいた情報は、本講座に関する連絡及び東海商工会議所からの情報提供のために利用させていただくことがあります。

\*お問合せ先:東海商工会議所事務局 TEL(0562) 33-2811