

## “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。中でも初期応対が大きなカギを握ります。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 令和 2年 5月 19日 (火)  
13:30~16:30

■ 会 場 東海市立商工センター 3F 中会議室  
東海市中央町四丁目2番地

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 古橋 由紀 氏  <a href="http://procurrent.jp/">http://procurrent.jp/</a>

- 受講料 会員一人 2,000円・非会員 5,000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8日(金)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。 令和 2年 月 日

事業所名			
住 所	〒		
TEL		FAX	
フリガナ 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主催者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