

“マナー&クレーム” 電話応対講座



クレームはお客様の不満から起こる当然の主張です。突然のクレーム電話に対して自信のない対応ではお客様を更に怒らせてしまいます。その結果二次クレームに繋がってしまうことも否めません。本講座では電話応対の基本を再確認し、クレーム電話に対しても落ち着いて対応できるようにトレーニングで身につけます。

■ 日 時 令和4年5月19日（木） 13:30~16:30

■ 会 場 東海市立商工センター 4F 大会議室（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"> ●オリエンテーション <ul style="list-style-type: none"> ・講座の目的・進め方 ・CS実現と私たちの役割 ●電話応対の流れと必要なスキル <ul style="list-style-type: none"> ・信頼を得る第一声の名乗り方 ・ニーズの把握のポイント ・解決策の提示はわかりやすく簡潔に ●クレーム電話応対基礎スキル <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム発生時におけるお客様心理と対応者心理 ・怒りの感情のメカニズム ・クレーム対応の3ステップと場面ごとの活用法 	株式会社SPB 古橋 由紀 氏 http://spb-inc.jp

●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13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 4年 月 日

事業所名			
住 所	〒		
TEL		FAX	
ご担当者名			
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