

# 身につけよう クレーム対応 の手順 (初級編)

クレーム対応と聞くと後ろ向きな気持ちになりがちですが、適切な対応を行うことで、次のビジネスチャンスにつながります！“ピンチ”を“チャンス”に変えましょう😊✨

1.日時・締切 2024年11月27日(水) 13:30～16:30

2.講師 峰下 和子先生 (公財)日本電信電話ユーザ協会 本部契約講師 ※締切 11月20(水) ※17時迄

**プロフィール** 1976年 株式会社テレビ長崎 退社  
1991年 株式会社長崎国際テレビ  
「ニュースプラスながさき」キャスター契約  
2000年 フリーランスとして活動  
コミュニケーションアドバイザーとして接客・話し方・電話対応研修に従事

## カリキュラム

- ①クレームは何故発生するのか
- ②クレーム対応の基本
- ③クレーム対応がうまくできない理由
- ④実際に練習してみましょう  
※例題を使ってロールプレイング
- ⑤クレームの解決策と予防策
- ⑥クレームを防ぐ言葉遣いと会話力

※内容は多少変更になることがあります。



○会場 鹿島商工会館(鹿島市大字高津原4296-41)  
※駐車場は鹿島市営中央駐車場をご利用ください(無料回数券を配布いたします)

○受講料 ユーザ協会会員、各商工会会員……………1,100円(税込)  
鹿島商工会議所会員……………無料(商工会議所負担)  
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。  
(領収証を発行します)

○募集人数 25名

○申込方法 「Web」もしくは「メール」のどちらかでお申込ください。  
※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、下記までご連絡ください。

○後援 白石町商工会、太良町商工会

● 問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 佐賀支部 ☎(0120)20-6660 ☎(0952)25-8123 ✉t.komori@jtua.or.jp

## Web申込

ユーザ協会佐賀支部ホームページ「<http://www.pi.jtua.or.jp/saga/>」にアクセスし「最新情報」11/27身につけようクレーム対応の手順(初級編(鹿島))からお申込みいただくか、右のQRコードの申込フォームからお申込みください。



## メール申込

「メール」での申し込みの場合は、下記の必要事項を入力の上、下記メールアドレスに送信願います。

- ①事業所名(会社名) ②申込担当者様氏名及び連絡先 ③ご住所 ④メールアドレス ⑤参加者氏名(複数可)
- ⑥領収書宛名(会社or受講者)をご記入ください。
- ⑦申込区分(「ユーザ協会佐賀支部会員」、「鹿島商工会議所会員」、「一般」をご記入ください)  
メール確認次第、こちらからご連絡差し上げます。

送信先メールアドレス: [t.komori@jtua.or.jp](mailto:t.komori@jtua.or.jp)