

※新型コロナウイルス感染防止のため、開催時間を短縮して開催します。  
 ※ご要望の多かった「苦情・クレーム対応」に特化した研修会です。

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
 島根支部  
 電話 (0852)55-8855  
 FAX (0852)61-0800  
 〒690-8520 松江市東朝日町102 NTTビル  
 URL : <http://www.pi.jtua.or.jp/shimane/>

# 苦情・クレーム対応研修会

出雲・大田・浜田・江津の各商工会議所と共催し、島根県内各会場で標記研修会を以下のとおり開催します。  
 例年この時期は、「接客マナー・クレーム対応研修会」を午前・午後の一日を使って開催していますが、今年は、新型コロナウイルス感染防止のため、開催時間を午後の3時間に短縮して開催します。また、研修内容も過去の参加者からご要望の多かった「苦情・クレーム対応」に特化した研修内容とします。なお、各会場とも研修生どうしの間隔を確保するため、参加人数を絞って募集します。1社からのお申し込みは「2名以内」でお願いします。

- 【出雲会場】 2021年12月 7日(火) 13:00~16:00 出雲商工会議所 1階 ホール (定員16名)
- 【松江会場】 2021年12月 8日(水) 13:00~16:00 松江テルサ 4階 中会議室 (定員16名)
- 【浜田会場】 2021年12月 10日(金) 13:00~16:00 浜田ニューキャッスルホテル 2階 ホール (定員10名)

講師：松下 香寿美氏(まつした かずみ)(米子市在住)【元全日空客室乗務員・P-Create代表】  
 参加費：一般 3,300円(テキスト代込、税込)  
 ユーザ協会 会員 無料  
 出雲・大田・江津・浜田の各商工会議所 会員 無料



定員：各会場とも先着順です。定員になり次第締め切らせていただきます。  
 申込方法：下欄 申込書にご記入の上、事務局あてにFAXにてお申し込みください。  
 ※FAX送付後、恐れ入りますが事務局まで電話連絡をお願いいたします。

締切：2021年12月2日(木)必着

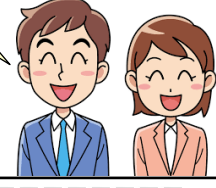
その他：駐車場については、自己解決願います。

問合せ先：(公財)日本電信電話ユーザ協会 島根支部 0852-55-8855 事務局長・立花

## 研修内容

- ①苦情・クレームの捉え方
- ②人間観と傾聴の心構え
- ③印象管理
- ④ことばづかい
- ⑤傾聴力を磨く(ワーク・演習あり)
- ⑥苦情・クレーム対応の心得
- ⑦苦情・クレーム対応のポイント(ワーク・演習あり)
- ⑧悪質な場合の対応

今年は、ご要望の多かった「苦情・クレーム対応」に特化した研修会を開催します。  
 きっと、日頃の仕事に役立ちますよ!



【切り離さずに、FAX送信してください】

ユーザ協会島根支部 事務局あて **FAX:0852-61-0800**  
**2021年度 苦情・クレーム対応研修会 申込書**

事業所名： \_\_\_\_\_

申込責任者： \_\_\_\_\_ 電話番号： \_\_\_\_\_

参加希望会場 ※ご希望の会場に「○」印をご記入ください。	12月 7日(火) 【出雲商工会議所】	会員区分 ※いずれかを「○」で囲んでください。		
	12月 8日(水) 【松江テルサ】	ユーザ協会 会員	商工会議所 会員	一般
	12月 10日(金) 【浜田ニューキャッスルホテル】			

参加者氏名

ふりがな	ふりがな
------	------

プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の規約)  
 今回ご記入またはご登録いただきましたお客様の個人情報につきましては、ユーザ協会の事業目的以外には使用いたしません。