

コロナ渦で増加したカスタマー・ハラスメント
- サービス向上につながる顧客対応を学ぶ -

クレーム対応力 向上研修

～ 未然防止からセルフケアまで ～



本研修では、価値観の多様化する時勢、顧客の要望に沿うことができない場合でもソフトランディングすることができる対応スキルを身につけ、顧客との会話で生まれるストレスに対するセルフケアの方法を学びます。

日時

2024年10月3日(木)

13:30 - 16:30 (3時間)

受付時間 13:00～

会場

宮古島商工会議所 会議室

住所:宮古島市平良字西里240-2 3階

[定員] 先着 40 名様

[申込締切] 2024年9月25日(水)

※定員40名に達し次第、受付は終了いたします。

※1事業所あたりの制限は設けませんが申込状況により調整させて頂く場合がございます。

※受講票は送付致しません。筆記用具を持参し、当日会場へお越しください。

研修内容

- クレームを未然に防ぐ為の対応マナーのチェック
- 一般的なクレーム対応のポイントをお客様心理から理解する
- クレームのケーススタディで異業種、他社との交流を図る

- ロールプレイングで対応スキルをブラッシュアップする
- カスハラ等特殊クレームの際とるべき言動を予め学ぶ
- 自分自身を守るセルフケアの方法を身につける

参加費

会員：1,100円(税込) 一般：3,300円(税込)

※「会員」は、日本電信電話ユーザ協会会員又は、宮古島商工会議所・宮古島市伊良部商工会会員

どんな表現が
適切なのか？

クレームを
どうにかしたい。

講師:大山 美智代 氏

Michiyo Oyama

オー・アンド・オーコミュニケーション 代表
ユーザ協会契約講師



お申込みはホームページの「クレーム対応力向上研修」、もしくは下記の番号へお気軽にご連絡ください。

WEB申込

ユーザ協会URL

<https://www.pi.jtua.or.jp/okinawa/>



お問合せ

宮古島商工会議所 中小企業相談部

(公財)日本電信電話ユーザ協会沖縄支部

TEL : 0980-72-2779

TEL : 098-832-4111

担当：砂川 (恵)

担当：田中