

大好評につき今年度も開催、昨年受講された方もぜひご参加ください!!

[若手社員向け]

# クレーム対応

## 接客・電話応対研修 [初級編]



直接お客様と接する方! 営業の方! など、日々クレームでお悩みの方・・・

朝一番に受けた電話が、クレームの電話だった。対応しようにも担当者がまだ来ていない。

どうでしょう! こんな経験はありませんか? 色々な場面を想定しながらのクレーム対応の研修会に参加してみませんか?

今回は、怒り、イライラの感情を上手にコントロールして適切な問題解決やコミュニケーションに結びつける、企業からの注目が高まっているスキル「アンガーマネジメントとアサーション」を取り入れた若手社員向けの研修となっております。

日時 令和4年 **12月16日(金)** 13:30~16:30  
場所 **むつ来さまい館** (むつ市田名部町 10-1 TEL: 0175-33-8191)

受講  
無料

**定員** 約30名  
**対象** 概ね入社3年以内の若手社員  
※3年を超えていてもかまいません  
**申込** 必要事項をご記入のうえ、FAXにてお申込みください。  
**締切** 12月9日(金) ※定員になり次第締切  
**担当** むつ下北地区雇用対策協議会 (むつ商工会議所内)  
TEL 22-2282 FAX 22-0167

研修内容
怒り・イライラの感情をコントロール、アンガーマネジメントとアサーションを活かしたクレーム対応の基本学習や心構え、お客様の心理を考えながらのロールプレイングなどを行います。
1. クレーム対応の法則、心構え 2. アンガーマネジメントとアサーションとは 3. 会話力アップ 4. クレーム対応における積極的傾聴 5. コミュニケーション、スキルの方法 6. 発声トレーニング 7. クレーム電話応対ロールプレイング 等々
講師
合同会社エデュウス藤田 代表社員 <b>藤田 素子 氏</b>
日本航空株式会社にて国際線のスチュワーデスとして勤務後、渡仏。帰国後、日本航空協会にて理事秘書として勤務。独立後は企業研修コンサルタントとして社員研修、講演など多方面に活躍。 平成15年には電話応対コンクール全国大会の審査委員長を務める。航空大学校外来講師(就職対策担当) 東北大学医学部医学科、保健学科学部非常勤講師、電話応対技能検定もしも検定指導者級、アンガーマネジメント協会ファシリテーター

[ご参加にあたってのお願い]

- ・マスク着用での受講、設置された消毒液等で手指の消毒をお願いします。
- ・発熱など風邪の諸症状のある方、体調不良の方のご参加はご遠慮ください。
- ・状況により本セミナーは中止となる場合がございます。

----- 切り取らずに、このままご使用ください -----

### ◆クレーム対応、接客・電話応対研修 [初級編] - 受講申込書(FAX 22-0167)◆

むつ下北地区雇用対策協議会 宛

事業所名	電話番号	
受講者名 勤続年数 年齢	ふりがな 氏名	①勤続年数 年 ②年齢 歳
	ふりがな 氏名	①勤続年数 年 ②年齢 歳
	ふりがな 氏名	①勤続年数 年 ②年齢 歳

※ご記入いただいた個人情報につきましては、当協議会各種セミナーの案内及び事業報告書など本事業に係る事務処理のみに使用いたします。

主催：むつ下北地区雇用対策協議会、むつ商工会議所 協力：(公財)日本電信電話ユーザ協会青森支部