

平成29年 6月19日

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会  
札幌地区協会  
会 長 岩 田 圭 剛

## 『クレーム対応管理者セミナー』 の ご 案 内

拝啓 会員の皆様におかれましては益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。  
平素ユーザ協会事業活動につきまして、格別のご支援とご協力を賜り厚くお礼申し上げます。  
平成29年度ビジネス対応教育事業の「クレーム対応管理者セミナー」を次の通り開催致します。  
クレーム対応は、これまで以上に企業の収益や信頼性、評判を左右する重要な要素となっています。  
今回は、管理者としてのクレーム対応の方法を知るためのセミナーです。  
多数ご参加下さいますようご案内申し上げます。

敬具

### 記

1. 開催日時等 平成29年7月26日（水） 実施時間 9：30～17：00
2. 開催場所 NTT東日本 - 北海道セミナーセンタ 5F 57研修室  
札幌市中央区南22条西7丁目 （市電：幌南小学校 下車 徒歩7分）
3. 研修内容
  - ・ お客様はクレーム対応に何を求めているか
  - ・ コミュニケーションスキルによる問題発見と関係改善  
（共感のスキル・質問のスキル・アサーション）
  - ・ 管理者の役割（感謝伝達・不当要求対応・再発防止・部下指導）
4. 講 師 （有）エスパス・マナーアカデミー 窪田 真希
5. 申込締切 平成29年7月18日（火） 先着36名様までとさせていただきます。  
受講者多数の場合は、日程及び受講者数の調整をさせて頂く場合があります。
6. 申込方法 別紙の参加申込書に必要事項を記入の上、下記のFAX番号に送付願います。
7. 受講料 一般受講者の方 税込 3,240円  
協会会員の方は、2名/1社 まで無料。但し、3名以上は有料で 2,000円/人（税込）です。



### 《 お申込み先&お問合せ先 》

(公財)日本電信電話ユーザ協会 札幌地区協会 【 担当：戸来・重信 】

FAX：011-280-2947 TEL：011-212-5023

# 『クレーム対応管理者セミナー』参加申込書

## 1. 研修について

定員内で問い合わせ事項がない場合は、事務局からは特にご連絡は致しません。

- ① 研修会当日の受付は、9時00～25分です。時間厳守でお願いします。

NTT東日本 -北海道セミナーセンタ 5F 57教室

札幌市中央区南22条西7丁目 (市電：幌南小学校 下車 徒歩7分)

- ② 筆記用具を持参して下さい。

## 2. その他

- ① 昼食が必要な方は720円です。なお3Fレストランの事前予約が必要です。

研修当日の朝720円を集めます。(3日前までは取消可能です)

昼食の当日受付はできませんのでご了解願います。

- ② 有料受講料金(3名以上参加の場合を含)及び 昼食料金は、当日受付でお支払い下さい。

※ 有料受講料の領収書宛先は、下記でお選び下さい。(昼食料金は領収チケットを発行)

## 3. 受講者関連情報記入欄

		申込日	平成 29 年	月	日
会員番号		会員企業名			
会社所在地	〒 -				
連絡責任者氏名	氏名(ふりがな)	所属・役職等	TEL :	-	-
	( )		FAX :	-	-

	氏名(ふりがな)	所属・役職等	経験年数	性別	研修名	昼食(720円)
参加者氏名	協会会員 受講無料 (2名まで)	( )	__年__月	男・女	クレーム対応管理者セミナー (9:30~17:00)	有・無
		( )	__年__月	男・女	クレーム対応管理者セミナー (9:30~17:00)	有・無
氏名	一般受講 及び 3名以上の 有料受講	( )	__年__月	男・女	クレーム対応管理者セミナー (9:30~17:00)	有・無
		( )	__年__月	男・女	クレーム対応管理者セミナー (9:30~17:00)	有・無

有料受講料金の領収証宛名は①～③のいずれかに○印をつけてください。

- ① 会社名で人数分合計にする      ② 会社名で個人単位にする      ③ 個人名にする

申し込みいただいた個人情報は、本研修の受付・運営に限り利用することとし、厳重に管理します。

締切日 平成29年7月18日(火)

受付 FAX番号

**011-280-2947**

《 問い合わせ先 : (公財)日本電信電話ユーザ協会札幌地区協会 担当 戸来・重信 TEL : 011-212-5023 》