【令和2年度】新講座

もしもしセミナー

～クレーム対応術～

講座概要

時代に合った伝え方、人と人との繋がりをどう表現するのか？

その方法は電話からメール、SNSへと幅広くなっていく中、最近は電話応対が苦手な方が増えています。

そこで見直される電話応対術。ピンチの時に慌てない、電話でのクレーム対応術などを学習します。

講　　師

**ＳＩＳＡＹ　代表　　梅本　昌子　氏**

内容

1　受講対象者　 新人～中堅社員・管理監督者

2　日程　　9月1日（火）　≪申込締日　8月21日（金）≫

3　時間　　9：00～16：00　1日6.0ｈ

4　会場　　東広島地域職業訓練センター

5　募集人員　　15名（受講生が5名以下の場合は、開講できません。）

6　受講料　　8,000円

7　持参品　　筆記用具、印鑑、弁当

8　申込方法　　申込書へ必要事項を記入のうえ、郵送またはＦＡＸで送ってください。ホームページから直接お申込みもできます。

開講決定となりましたら、開講通知書、受講料請求書を郵送　します。

【もしもしセミナー】プログラム

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 午　　　前 | 午　　　　後 |
| 内　　容 | 1、教養ある社会人としての人格的マナー  2、話し言葉、聞くこと、話すこと、気遣うこと  3、敬語と言葉遣いの基本  4、電話と対面コミュニケーションの違い  5、クレーム対応について | 電話応対の基礎（実習）  1、電話の受け方、かけ方、取次方  2、クレーム対応について  3、個人情報について |

申込先　東広島地域職業訓練センター

〒739-0152　東広島市八本松町吉川5782-58

TEL082-429-0810　FAX082-429-1806

メールアドレス　[nintei@hvtc.com](mailto:nintei@hvtc.com)

URL htt://www.hvtc.com/index

もしもしセミナー～クレーム対応術～ 受講申込書

事業所名

所在地　　〒

TEL　　　　　　　　　　　　　　　　　　FAX

担当者名　　　　　　　　（所属：　　　　　　　）

メールアドレス

事業所情報　1　資本金の額　　　　円　　2　従業員数　　　　　人

　　　　　　3　業種

受講料負担：　1　事業者　2受講者　（どちらかに〇をしてください。）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| （フリガナ）  受講者氏名 | 生年月日 | 雇用年月日 | 担当職務 | 経験年数 |
|  | S  H | S・H・R |  |  |
|  | S  H | S・H・R |  |  |
|  | S  H | S・H・R |  |  |