

“コミュニケーション力”や“クレーム対応力”を習得して社会人生活を円滑に！！



参加費無料

日時

2023年12月7日 木

〈第1部〉13:30 - 15:10

〈第2部〉15:20 - 17:00

定員

1・2部 各30名

※先着順、定員に達し次第締切

第1部では「話し方」「伝え方」「聴く力」のポイントを掴み、社会人に必要なコミュニケーションを学びます。また、第2部では、発生してしまったクレームの対処方法やクレームへと発展させない技術を学んでいただけます。

《第1部 ▶ コミュニケーション》13:30 - 15:10

講師

寄川 淑仔 氏

- ・フリーアナウンサー
- ・日本電信電話ユーザ協会契約講師

内容

コミュニケーション能力をUPして、企業の業績UPに繋げよう！！

- 話し方・伝え方のポイント
- 聴く力と寄り添う心
- コミュニケーションのポイント

《第2部 ▶ クレーム対応》15:20 - 17:00

講師

大山 美智代 氏

- ・オー・アンド・オー 代表
- ・日本電信電話ユーザ協会契約講師

内容

- 多様化するクレームの捉え方
- クレームを大きくしない 接遇マナーの留意ポイント
- 「モノクレーム」から「ヒトクレーム」にしない聴き方
- 相手の心に届く伝え方
- 事例別での対応を学ぶ

【場所】石垣市商工会ホール 2階（石垣市浜崎町1-1-4） 【申込締切】2023年11月30日(木)

【申込方法】下記「申込書」に必要事項をご記入のうえ、FAXかメールまたは、ユーザ協会沖縄支部HPのWEBフォームからお申込みください。<https://www.pi.jtua.or.jp/okinawa/>

コミュニケーション・クレーム対応研修 参加申込書

企業名	TEL	担当者名	
参加者氏名	参加コース	参加者氏名	参加コース
	1部・2部		1部・2部
	1部・2部		1部・2部

※なお、ご記入頂いた個人情報につきましては本研修以外では使用いたしません。

参加申込み
お問合せ先

(公益)日本電信電話ユーザ協会 沖縄支部 <https://www.pi.jtua.or.jp/okinawa/>

TEL 098-832-4111

FAX 098-832-9013

Mail okinawa@jtua.or.jp

沖縄支部HP
から受付中

