

# テレフォンセミナー活用編・苦情電話への対応

～ 苦情電話でCS「顧客満足」を～

後日モニターサービスを致します！（1回）

電話対応で最終的に必要となる「苦情への対応」を徹底練習します。  
マンツーマン方式で、繰り返し練習することにより、自信が深まります。  
「電話対応練習機」を使って自分の声を聴きながら、一語ずつ確認して行きます。

- ◇ 開催日 2006年7月開講予定
- ◇ 時間 18:30～21:00
- ◇ 受講料 ¥6,300（税・教材費込み）
- ◇ 会場 地下鉄堺筋本町駅  
大阪産業創造館



プログラム	
1 苦情を知る	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 苦情とは？</li><li>・ 苦情の中身によって違ってくるストロークの送り方</li></ul>
2 苦情電話シミュレーション	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 受講者の皆様自身が最もよく受ける苦情の事例を中心に、今よりもよりホスピタリティを伝えるにはどうしたら良いか、再生しながらポイントを整理する</li><li>・ てるコーチ（電話対応練習機）を使って、自分の声を再生しながら振り返る</li></ul>
3 まとめ・苦情の心理	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 電話の達人を目指して・・・チェックリストで再点検</li></ul>

お申込み・お問い合わせは  
以下へメールでお願い致します。

[info@mans-resource.com](mailto:info@mans-resource.com)

man's Resource マンズ・リソース

〒564-0063 大阪府吹田市江坂町 5-12-4

tel 06-6385-3127

URL <http://www.mans-resource.com>