

各 位

(公財)日本電信電話ユーザ協会
札幌地区協会
会長 高向 巖

『クレーム対応管理者・アンガーマネジメント研修』のご案内

拝啓 時下益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素から、当協会の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28年度対応研修事業の「クレーム対応管理者・アンガーマネジメント研修」を次の通り開催致しますので多数ご参加下さいませようご案内申し上げます。

記



- 開催日時等
① クレーム対応管理者研修 平成28年7月27日(水)
② アンガーマネジメント研修 平成28年7月28日(木)
実施時間 9:30~17:00 (両日とも)
- 開催場所 NTT東日本 - 北海道セミナーセンター 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)
- 研修内容
① クレーム対応管理者研修
・ 進化する事前期待とCS活動
・ 対応の基本の流れとコミュニケーションスキル
・ 対応責任者の役割
② アンガーマネジメント研修
・ アンガーマネジメントとは
・ アンガーマネジメント3つの暗号の活用
・ 問題となる4つの怒り
(怒りは第二次感情・自己を知る・認知行動療法・ストレス・コントロール)
- 参加対象 どなたでも受講できます。
- 申込締切 平成28年7月15日(金) 両日とも先着36名様までとさせていただきます。
原則、1社2名以内の受講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いただきます。
- 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。
- 受講料 一般受講者の方 3,240円 (税込)
協会会員は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: 重信・戸来 】

FAX : 011-280-2947 TEL : 011-212-5023

【別紙】

『クレーム対応管理者・アンガーマネジメント研修』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00～20分です。時間厳守をお願いします。

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。

3. 受講者関連情報記入欄

申込日		平成 28 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 :	- -

※ 希望研修に ○ をお付け下さい

	氏名(ふりがな)	所属・役職等	経験年数	性別	参加希望研修	昼食(720円)
参加者氏名	()		年 月	男・女	①クレーム対応 27日(水) ②アンガーマネジメント 28日(木)	有・無
	()		年 月	男・女	①クレーム対応 27日(水) ②アンガーマネジメント 28日(木)	有・無
	()		年 月	男・女	①クレーム対応 27日(水) ②アンガーマネジメント 28日(木)	有・無
	()		年 月	男・女	①クレーム対応 27日(水) ②アンガーマネジメント 28日(木)	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28年7月15日(金)

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 重信、戸来 TEL : 011-212-5023 》