

# ガスエネルギー業界で多数研修実績のある プロフェッショナル講師陣による指導



## 電話によるクレーム初期対応を学ぶ クレーム対応研修

### 主な研修内容

- \*クレーム対応の心構え、クレーム対応のNGワード
- \*お客さまのご心情を理解し、提案にご納得いただける話法スキル
- \*クレーム対応の基本ステップ 傾聴～共感～謝罪のフレーズ～ご指摘への感謝
- \*研修用電話機（音声録音機）による実践トレーニング

■対象：電話対応従事者、お客さま接点担当者、若手・中堅・リーダー層など

クレーム（ご指摘）をきっかけに、一層お客さまと信頼関係を構築する話法スキルを学びます。

### 講師紹介

航空業界、外資系ハイブランドホテル等でCSマナーに精通し、ガスエネルギー業界、東京ガスグループさま等で多数研修実績あるプロフェッショナル講師陣が多数在籍しています。



チーフコンサルタント/講師  
伊藤 洋子



田崎 朋子



園田 千恵



尾崎 葵



寺迫 寛子

◆半日/一日講座、出張講座、弊社研修会場開催などご希望に応じたカリキュラムを立案、お見積りをさせていただきます。お気軽にどうぞお問い合わせくださいませ。

◆お問い合わせ：

株式会社エフ・ユー 研修事業グループ TEL：050-1871-0880（直通）

CS研修担当：山田



コンサルティング・人材サービス  
株式会社エフ・ユー

〒103-0026  
東京都中央区日本橋兜町13-2  
兜町儲成ビル本館7階  
URL: <https://f-you.co.jp>



2024年10月15日版