



JAL現役客室乗務員による 自信がつくクレーム対応講座

開催日時

1

2023年12月5日（火） 13時～17時

2

2023年12月6日（水） 13時～17時

※研修プログラムは、両日程とも同一内容の講義となります。

募集要項

募集人数

40名（各日程募集人数20名）
先着順で受付を行います。定員に達した際は〆切日前でも
受付を〆切らせていただくことがございます。

研修会場

玉名市中央公民館（玉名市文化センター）
3階第2研修室
玉名市繁根木88-1
研修受付時間 12時45分～

参加費

玉名観光協会会員は無料。会員以外は1,000円

申込〆切日

2023年11月7日（火）

研修プログラム

接遇マナーの基本

前回研修内容の振り返り

①第一印象向上 ②相手に届く話し方 ③心をつかむコミュ
ニケーション

クレームを知る

顧客心理を学ぶことでクレームはなぜ起こるのかを考えます。

クレーム対応の基本

クレーム対応のポイントを基本ステップでお伝えします。

実践

ディスカッションやロールプレイを通して、自らのクレーム対応を
考えます。

※研修終了後に受講者の皆さまにアンケートのご協力をお願い
させていただきます。

〈お申込み・問い合わせ先〉

一般社団法人 玉名観光協会
〒865-0006
玉名市両迫間308 新玉名駅内
TEL 0968-72-5313 FAX 0968-73-3803



JAL現役客室乗務員による『自信がつくクレーム対応』講座 申 込 書

下記項目に必要な事項ご記入いただき、**一般社団法人玉名観光協会**にお申込ください。

FAX : 0968-73-3803 / E-mail : info@tamalala.jp

※参加申し込み締切日 11月7日（火）

自信がつくクレーム対応講座 参加希望日			
研修日時		参加ご希望順位に○印を付けてください	
第1回	12月5日（火）	13時～17時	第一希望
第2回	12月6日（水）	13時～17時	第二希望

※第1回と第2回の研修プログラムは、両日程とも同一内容の講義となります。

参加者記入欄	
事業者名（所属団体名）	
ご参加者氏名（ふりがな）	（ふりがな）
ご住所	
ご連絡先（TEL）	（ ） -
メールアドレス	
備考欄	