

## お客様満足研究会 2013年度 セミナー計画

実施日 (予定)	セミナーテーマ及び講師(予定)	参加費(円) (予定)	セミナー内容(予定)
5月16日(木)	講演「電話対応の基本」 講師： 株式会社NTTマーケティングアクト 北村幸子氏 予定	10,000	電話対応のプロ講師により、あなたの電話対応の言葉づかいをチェックし、正しく、適切な対応が身につく研修。 新しく配属された方は基本を、経験豊富な方は振り返りを学べるコースです。
7月17日(水)	「クレーム対応の基本&実践」 講義 & ロールプレイング 講師：未定	8,000	クレーム対応の基本および生のクレーム電話対応実践のロールプレイングで、あなたの電話対応スキルの弱点を克服。
9月18日(水)	「クレーム対応の基本マスターコース」 講師： 株式会社JBMコンサルタント 代表取締役 玉本美佐子氏 予定	10,000	プロの対応の基本スキルを、じっくり時間をかけて細かく学べます。迫力ある講義は大好評。 新しく対応業務に配属された方は特におすすめです。経験豊富な方は、さらにスキルアップに役立ちます。
11月20日(水)	「難渋クレーム対応」 講義とパネルディスカッション 講師：未定	8,000	対応経験豊富な講師による講義および、会員企業からの困っている点などをテーマにしたパネルディスカッション。経験豊富な方は特におすすめです。 新任者も、そろそろレベルアップをはかろうと必要のコースです。
2014年 1月22日(水)	「先進企業のお客様対応」 講義 & パネルディスカッション 講師：未定	8,000	先進企業のクレーム対応について学ぶことは、自社、自身のスキルの隙間を埋めることに大変役立つものです。特に経験豊富な方におすすめです。 新任者も、そろそろ他社を学んでいいころです。
3月28日(金)	「クレーム対応と法律」 講師： フロンティア法律事務所 パートナー 松田恭子弁護士 予定	10,000	恒例の弁護士シリーズ。新しい対応事案をもとに、法律をからめて切っただきます。大好評で聞き逃すと後悔する講座です。対応に自信をもって臨めるようになるでしょう。新任者にも有用です。

- \* セミナー実施日のおよそ1か月前にメールおよびホームページでご案内いたします。
- \* セミナー日程、内容等若干変更になる場合もございますので、その節はご了承ください。
- \* セミナー計画は、お客様満足研究会(OM研)ホームページ(<http://omken.org/>)にも掲載しております。