

お客様満足研究会 セミナー計画（2020年度）

回	実施日	セミナーテーマ及び講師(予定)	参加費(予定)	セミナー内容(予定)
84	2020年 5月20日(水) 13:00~17:00	電話対応基礎講座 ～クレーム対応における共感力・質問力・説明力 実践トレーニング～ 講師 株式会社JBMコンサルタント 代表取締役 玉本 美砂子氏 会場 大江ビル13階会議室	会 員 12,000円 非会員 17,000円	クレーム対応で『共感する』ことは基本のキ。でも言葉だけがひとり歩きしていませんか。共感するのはどういうことか、具体的にトレーニングします。このセミナーでは、『共感スキル』の他に、申し出を正確に把握するための『質問スキル』、わかりやすく伝える『説明スキル』についてもトレーニングを行います。
85	7月15日(水) 13:00~17:00	クレーム対応実戦セミナー1 「ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応」 進行 当会世話人、 会場 大江ビル 13階会議室	会 員 10,000円 非会員 15,000円	難クレームに対応では、緊張で焦ってしまうと冷静な対応ができなくなり、失敗対応につながる場合があります。ロールプレイングで最近の難クレーム対応を経験できる実戦トレーニングです。経験の浅い担当者からベテランまで、クレーム対応を実戦で学んでください。
86	9月16日(水) 10:00~17:00	クレーム対応 返信メール作成講座 「Eメールで返信するときのクレーム対応方法」 講師 株式会社 JBM コンサルタント 部長講師 中尾 知子 氏 会場 大江ビル 13階会議室	※昼食付き (1日研修) 会 員 17,000円 非会員 22,000円	大好評のEメール研修。メールでのクレーム対応はメールの読解力とメール文書作成力の両方が必要です。読解力と文書作成力の両方をEメール返信術で学びます。メール対応を長引かせないため、難クレームに変貌させないため、Eメール対応力を磨いてください。
87	10月7日(水) 13:00~17:00	クレーム対応実戦セミナー2 「ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応【上級編】」 進行 当会世話人、 会場 大江ビル 13階会議室	会 員 10,000円 非会員 15,000円	電話対応の技量と合わせて、お客様の要求、主張、無理難題に企業としてどのように対応すれば良いか、いろいろな場面を想定した難クレーム対応の極意を学びます。適切な対応までの考え方を元に、ロールプレイングで実践します。
88	11月18日(水) 13:00~17:00	クレーム対応実戦セミナー3 「～難渋クレームの訪問対応 ここが肝～訪問の準備段階から、現地確認事項、交渉術などを徹底解説」 進行 当会世話人、 会場 大江ビル 13階会議室	会 員 10,000円 非会員 15,000円	苦情対応で必ず出てくる訪問対応。訪問を解決の近道にもなります。逆効果の炎上をさせず、こちらの誠意をしっかりと伝え、解決につなげるために、訪問のイロハをマスターするセミナーです。訪問対応の準備から、訪問のあいさつ、現場・現物・現実の確認、引き揚げ時の確認内容、折衝・交渉時の手法を実戦で学んでください。
89	2021年 1月20日(水) 10:00~17:00	ハートフル苦情対応 高齢者対応研修【応用編】 ～高齢者のタイプに応じた対応法を学びます。～ 講師 株式会社JBMコンサルタント 部長講師 中尾 知子氏 会場 大江ビル 13階会議室	※昼食付き (1日研修) 会 員 17,000円 非会員 22,000円	高齢者対応は今やお客様対応の基本。この【応用編】では、さらに実践的に『高齢者のタイプ別対応手法』を学びます。高齢者を敬いつつ、より良い関係を築き、あなた自身が疲れてしまわないための対応技術を学びます。
90	3月17日(水) 13:00~17:00	ケーススタディから法的対応方法を学ぶ「弁護士から学ぶ、難クレーム対応の法的判断と対応実践」 講師 光風法律事務所 弁護士 岩永 智士氏 会場 大江ビル 13階会議室	会 員 12,000円 非会員 17,000円	毎年好評の「弁護士から学ぶ」シリーズ。実際のクレーム対応をたくさん手がけている岩永弁護士のセミナーは「具体的な事例を交えてわかりやすい」と評判です。様々なケーススタディからクレーム対応の法的解釈や対応方法を学びます。実事例を元に、どのような対応が可能か討議し、講師から解説をしていただきます。法的なバックグラウンドを身につけ、冷静に対応する手法を身につけてください。