

## お客様満足研究会 セミナー計画（2021年度）

回	実施日	セミナーテーマ及び講師	参加費	セミナー内容
91	2021年 5月19日(水)	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 オンライン 時間 13:00～17:00	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。お客様の言葉にどのように反応し、言葉を返せば良いか、具体的にトレーニングして身につけてください。このセミナーでは、『共感スキル』だけでなく、お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。
92	7月21日(水)	クレーム対応 返信メール作成基礎講座 「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 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	大好評のEメール研修の基礎講座。 メールでのクレーム対応に必要な、読解力と文書作成力の両方を学びます。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。
93	9月22日(水)	ハートフル苦情対応 高齢者対応研修【基礎編】 ～高齢者対応に必要なスキルを学びます～ 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 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	高齢者対応は今やお客様対応の基本になりつつあります。このセミナーは高齢者の聞こえ方や見え方や理解力などの特性を知り、自身の聴き方、伝え方について実戦的に学びます。 高齢者を敬いつつ、より良い関係を築き、長くなりすぎない対応技術を学びます。
94	11月17日(水)	クレーム対応 返信メール作成向上講座【応用編】 「メールによるクレームの返信方法」 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 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	大好評のEメール作成講座の応用編です。 メールでのクレーム対応に必要な、お客様の気持ちに沿った本心メールを作成できるようになることを目的に、メール作成のポイントを学びます。
95	2022年 1月26日(水)  日程調整中	ハートフル苦情対応 高齢者対応研修【応用編】 ～高齢者の性格タイプ分類別の対応法を学びます～ 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 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	高齢者対応のスキルアップのための応用編セミナーです。 高齢者で特徴的なタイプをもとに、『タイプ別対応手法』を学びます。 あなた自身が疲れてしまわない対応技術を学びます。
96	3月16日(水)  日程調整中	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 未定（集合研修 又は オンライン研修） 時間 13:00～17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	実際のクレーム対応をたくさん手がけている光風法律事務所だからこそ持っている、様々なケーススタディをもとに、クレーム対応の法的解釈や対応方法を学びます。初期対応での通常の苦情と悪質クレームの見分け方や折衝方法、弁護士対応への切り替えポイントなどが学べます。法的なバックグラウンドを身につけることで、難渋クレームに直面したときにも冷静に対応できるようになります。

※開催日、内容など変わる場合があります。開催予定の約1ヵ月前に案内する個別のセミナー案内でご確認ください。