

お客様満足研究会 2019年度年間スケジュール

2019年3月21日現在

実施月	実施日	時間	項目	会場	内容(予定)
2019年 4月	17日(水)	13:00～	第96回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	前年度活動報告及び2019年度活動計画 事例研究 4事例 情報交換会
5月	15日(水)	13:00 ～17:00	第78回 セミナー	大江ビル 13階会議室	電話対応基礎講座 クレーム対応における共感 力・質問力・説明力を身につける 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
6月	19日(水)	13:30～	第97回 事例研究会	会員企業様 の会議室	事例研究 4事例
7月	17日(水)	12:30 ～17:00	第79回 セミナー	大江ビル 13階会議室	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に合わせた対応法を 実践的に学びます。～ 講師 株式会社JBMコンサルタント 部長講師 中尾 知子氏
8月	21日(水)	13:30～	第98回 事例研究会	会員企業様 の会議室	事例研究 4事例 情報交換会
9月	18日(水)	13:00 ～17:00	第80回 セミナー	大江ビル 13階会議室	クレーム対応実戦道場1 「～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、交渉術を徹底討 議」 講師・進行 当会世話人
10月	16日(水)	13:30～	第99回 事例研究会	会員企業様 の会議室	事例研究 4事例
11月	20日(水)	13:00 ～17:00	第81回 セミナー	大江ビル 13階会議室	クレーム対応実戦道場2 「ロールプレイングで体験する難クレーム対応の 実戦セミナー」 講師・進行 当会世話人
12月	11日(水)	13:00～	第100回 事例研究会	大江ビル 13階会議室	記念講演 事例研究 3事例 情報交換会
2020年 1月	15日(水)	13:00 ～17:00	第82回 セミナー	大江ビル 13階会議室	クレーム対応実戦道場3 「失敗事例から学ぶ」クレーム対応の勘どころマ スター講座 講師・進行 当会世話人
2月	19日(水)	13:30～	第101回 事例研究会	見学先企業 様の会議室	企業訪問見学 事例研究 3～4事例
3月	18日(水)	13:00 ～17:00	第83回 セミナー	大江ビル 13階会議室	～ケーススタディから法的対応方法を学ぶ～ 「弁護士に聞く！ 難クレーム対応の法的判断と 対応実践セミナー」 講師 光風法律事務所 弁護士 岩永 智士氏

※開催日、開始・終了時間、会場、内容が変わる場合があります。
個別の事例研究会・セミナーの案内でご確認ください。

※大江ビル 540-0011 大阪市中央区農人橋1丁目1番22号