

お客様満足研究会 2014年度 セミナー計画

回	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)
48	5月21日(水)	「電話対応の基本」 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 会場・時間:薬業401号室 12:30~17:00	10,000 非会員15,000	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。 基本をもう一度おさらいするコースです。ロールプレイングにより振り返りができます。
49	7月16日(水)	「クレーム対応模擬演習」 講師:未定 会場・時間:薬業401号室 12:30~17:00	8,000 非会員12,000	クレーム対応実演とグループ討議、講評。 用意されたクレーム事例について、受講者が会社役、世話人が消費者役となり実演およびグループ討議などを通して対応技術をスキルアップする研修です。
50	9月17日(水)	「クレーム対応文書の留意点」 講師:株式会社JBMコンサルタント 主任講師 中尾 知子 氏 会場・時間:薬業:402号室 9:00~15:00 (昼食込み)	11000 非会員16,000 (昼食代込み)	プロ講師により、クレーム対応文書の作成について学びます。文書作成ロールプレイ(実習)も有ります。手紙、メール文書作成に役立ちます。
51	11月19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 会場・時間:薬業402号室 12:30~16:30	8,000 非会員12,000	先進企業のお客様対応について学び、自社および自身のスキル向上に役立つ研修です。即実践につながるパネルディスカッションも魅力です。
52	2015年 1月21日(水)	「難渋クレーム対応」 講義&グループ討議 講師、会場、時間:未定	8,000 非会員12,000	対応経験豊富な講師による講義および、失敗事例を世話人が実演し、グループ討議により問題点、改善点をピックアップし発表、講評。 新任者はレベルアップに、ベテランも見直しの機会に必要な研修です。
53	3月27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 会場、時間:未定	10,000 非会員15,000	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ていただきます。対応に自信をもって臨めるようになる研修です。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。