

お客様満足研究会 セミナー計画 (2019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)
78	2019年 5月15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 会場 大江ビル13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	苦情対応において『共感する』とよく言われます。言葉としてはよく知られていますが、『共感』という言葉が独り歩きし、実際には具体的に学ぶ機会がありません。本講座では、お客様の心情を理解していることを言葉で伝える『共感スキル』や、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』を学び、電話対応の基礎となるコミュニケーション力の向上を目指します。
79	7月17日(水)	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 会場 大江ビル 13階会議室 時間 12:30～17:00(開始時間に注意)	会 員 12,000円 非会員 17,000円	高齢化社会が加速する中、高齢者対応の重要度はますます高まっています。お客様満足研究会では、JBMコンサルタント中尾先生による『高齢者対応セミナー』をこれまで2回開催しましたが、このセミナーは【応用編】です。高齢者の性格タイプ分類に応じた、さらに実践的な『タイプ別対応手法』を学びます。高齢者により良い関係を築き、難渋クレームに陥ることなく、あなた自身が疲弊せずに対応するための手法を学びます。
80	9月18日(水)	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、交渉術を徹底解説」 進行 当会世話人、 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 10,000円 非会員 15,000円	苦情対応では調査報告や現地確認、お詫び・お見舞いなど訪問対応が必要になることが多々あります。訪問しても解決せず炎上！？こちらの誠意が伝わらない？！解決につながる提案のために、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・交渉時の手法について学んでください。
81	11月20日(水)	クレーム対応実戦道場2 「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 時間 13:00～17:00	会 員 10,000円 非会員 15,000円	難クレームに遭遇すると緊張で焦ってしまい、冷静な電話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。最近の難クレームに、企業側の窓口として、ロールプレイングで電話対応して経験値を増やす、実戦トレーニングです。経験の浅い担当者にも、エスカレーション対応が主なベテランにも是非おすすめしたいセミナーです。
82	2020年 1月15日(水)	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 進行 当会世話人、 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 10,000円 非会員 15,000円	お客様とのコミュニケーションをしっかりとりながら対応していたクレーム対応で、急にお客様の態度が変わり対応に苦慮するとき、対応者はどこが失敗のターニングポイントかわからず自信をなくしてしまいます。失敗に切り替わるポイントを実際にあった事例を通じて学びます。失敗事例に潜む共通点を知ることで、失敗を糧にスキルアップを目指すセミナーです。
83	3月18日(水)	ケーススタディから法的対応方法を学ぶ「弁護士に聴く、難渋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 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ならではの、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峻別方法や折衝方法、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。