

【オンラインセミナー】

電話対応基礎講座

『クレーム対応の基礎を学ぶ』

～ あなたの電話対応がワンランクアップ！！ ～

お客様満足研究会
の会員でなくても、
どなたでも参加
可能！！

電話対応の基礎を学ぶセミナーです。

クレームの本質とお客様の心理を理解し、電話対応者に必要な対応の基本を習得するのを目的にしています。

お客様の立場に立った対応、お客さまへの共感、復唱・確認・あいづちの重要性を学び、実践トレーニングを行います。

お客様対応部門に着任したばかりの方、電話対応の経験が3年未満の方には必須のセミナーです。ベテランの方にも、電話対応の盲点を学び直すよい機会です。

クレーム対応のベテラン講師によるセミナーがこの価格で！

【昨年までのセミナー参加者の感想】

先生の的確なアドバイスで目からウロコの情報をたくさんありがとうございました。とても勉強になりました。

先生のご経験の例を出しながら、初心者に分かりやすく教えて頂き有難かったです。特に考えさせる課題やロールプレイングは、初めての事ばかりで、大変

説明がとても分かりやすく、また実対応に取り入れられる内容ばかりでした。

聴くこと、伝えることの大切さは非常に勉強になりました。

「お客様に共感する」というのは日ごろから難しいと感じている部分ではありますが、詳しくお話を聞いてとてもためになりました。

電話対応経験が少ない私にとって、自分に足りない点や、気を付ける点、心構え、今後どのようにスキルを伸ばせば良いか等とても参考になりました。

電話対応の基礎的な事項から改めて学ぶことができ、電話対応への意識が変わりました。

傾聴スキルの大切さをあらためて実感しました。話すスキルだけでなく、しっかり正しく聴くスキルを身につけられるよう、日々練習します。

他社様とのグループディスカッションを行うことで、自分自身の改善点等も教えていただいたので、今後、気を付けていきたいと思います。

ロールプレイングで細かく録音を止めてアドバイスなどいただけて、気づきと改善ができてよかったです。

ロールプレイングで他社の方と一緒にでき、自分の改善点を指摘してもらうのはとても貴重な経験でした。

ロールプレイングで他社の普段の対応についての意見交換ができたことが良かったと思います。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2023年5月31日（水）午後1時～5時
（受付：12時45分から）

※事前接続テスト日程

当日の安定した接続のための事前の接続確認テストを実施します。
これまで、Zoomミーティングによるセミナーなどに
参加したことがない方は、どちらか可能な日に
必ず参加してください。

（お申込みの際に参加できる日時をお選びください）

5月25日（木）午前11時開始（20分程度）

5月26日（金）午前11時開始（20分程度）

どちらの日も11時までにログインしてください。

10時45分～ ログイン受付開始

■場 所 Zoomミーティングによるオンライン開催
開催の3日前までに、オンラインミーティングのアドレスを
ご連絡いたします。
また、当日の安定した接続のための
事前の接続確認テストも実施します。

■内 容 ～電話対応基礎講座～
1. 電話対応の基礎
2. 傾聴スキル
3. お客様に共感する
4. お客様の真意を把握する質問のスキル
5. お客様に伝わる説明のスキル
6. トレーニング、ロールプレイング

■講 師 中尾知子氏（株式会社JBMコンサルタント 主席講師）



【プロフィール】

大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。

現在、株式会社JBMコンサルタントの主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーは定評がある。

■参 加 費 会員 15,000円 非会員 20,000円

*お申込み締め切り後に請求書をお送りします。

請求書到着後にお振り込みください。

- 対象者 電話対応従事者（経験年数は問いません）
※「基礎講座」となっていますが、経験年数の長いベテランの方々にもご自身の電話対応を見つめ直す絶好の機会になります。
- 募集人員 24人（参加申込みが10名未満のときには中止となる場合がございます。）
- 申込み締切 2023年5月24日（水）
- 申込み方法 当会ホームページ（下記のリンク）からお申し込みください。
●お申し込みフォーム
「[セミナー参加の申し込み](#)」
上のリンクをクリックして
必要項目を入力して送信してください。
- 問合せ先 お客様満足研究会（OM研）事務局
電話：080-2488-7349
メールアドレス：omken.jimukyoku@gmail.com
jimukyoku01@omken.org
seminar01@omken.org（セミナー担当）

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合がございます。
その際はご了承くださいますようお願いいたします。

※セミナー3日前～当日のキャンセル・当日欠席は
参加費を頂戴いたします。
セミナー4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。