

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！！

苦情対応ステップアップセミナー にがて克服の実践スキルを学ぶ

交流分析(TA)をもとに、にがての原因を知り、
にがて克服の具体的技法を、実践演習で鍛えます。

「このタイプのお客様はにがて！」
「このお客様、なんだか合わない！！」
電話に出たとたん、こんな風に一瞬で感じることはありませんか？
電話対応で苦勞するお客様はなんとなくよく似たタイプ…と感じていませんか？

このセミナーで、にがて克服の術がわかります。

心理学を基にした「交流分析(TA)」により、自分の普段の行動特性を知り、会話の運び方の傾向を把握。「にがて」の原因が、ご自身とお客様の行動特性のタイプによって、コミュニケーションが噛み合わない組み合わせになってしまっていることにあります。

お客様のタイプによってどのような対応技法、会話の進め方が有効か、スムーズなコミュニケーションのための対応技法を学びます。

あなたの熱意と誠意では解決できない「にがて」なお客様との対応も、このセミナーに参加して「にがて」を克服してください。

過去の苦手克服セミナー参加者の声

交流分析ははじめての知識で大変勉強になりました。自分の特性を改めて知ることができました。

人の心を分析する点が新鮮で非常に興味がわきました。

自己分析ができ、相手の特性を把握することが大切だと感じました。

苦手なタイプのお客様も特性を知ることによって克服できるとわかりました。

なんとなくこのタイプのお客様は苦手だなと思うお客様はいましたが、その方の特性あった自分の対応方法があると知らなかったのととても参考になりました。

色々なパターンの対応方法を教えていただいたので、苦手を克服できそうです。

聞くだけでは得られないものを演習することによって習得しやすくなりました。

行動特性別の対応がわかり、役に立ちました。

実用的で効果が期待できそうです。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2023年11月8日(水) 午前10時～午後5時00分
(受付: 9時30分から)
- 場 所 大江ビル 13階会議室(地図参照)
〒540-0011 大阪府中央区農人橋1丁目1番22号
- 内 容 電話対応ステップアップ講座 『にがて克服の実践スキルを学ぶ』
～お客様とあなたの性格タイプを知り、お客様のタイプに応じた対応スキルを学び、苦手を克服します。～
1. 交流分析やその目的を学び、自己分析(自己診断)
2. 自我状態(行動特性)の違いを学ぶ
3. 電話対応への活用に向けた、やり取り分析を学ぶ
4. 苦手克服に向けた実践演習
5. ロールプレイング
6. まとめと質疑応答
- 講 師 中尾知子氏
株式会社セゾンパーソナルプラス
(旧 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 20,000円 非会員 25,000円
*セミナー当日、受付でお支払いください。
※参加費には昼食代も含まれています。
- 対 象 者 ご自身の電話対応で苦手なお客様のタイプに思い当たる方、
お客様が突然お怒りになった経験のある皆さま、
苦手を克服し電話対応力に磨きをかけたい方、
特定のタイプのお客様に苦勞している担当者を指導する立場の管理者
部下の育成指導の強化を目指す相談センターの管理者の皆さま
- 募 集 人 員 24人
(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10月31日(火)

■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もございます。

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。

セミナー当日の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。

【会場のご案内】

大江ビル 13階会議室

〒540-0011

大阪市中央区農人橋1丁目1番22号

（大江ビルサービス株式会社）

TEL (06)6946-3939

地下鉄「谷町四丁目」駅

8号出口から徒歩1分。

●新幹線「新大阪」駅から

地下鉄御堂筋線「新大阪」～「本町」

約11分。

「本町」にて地下鉄中央線乗り換え。

中央線「本町」～「谷町四丁目」約3分。

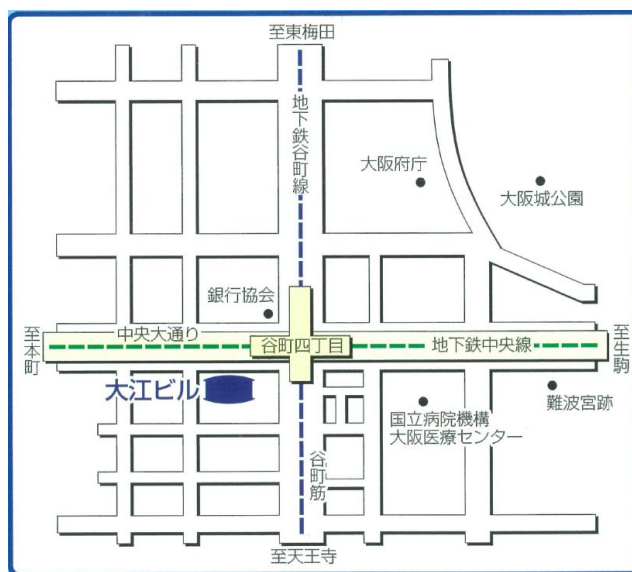
「谷町四丁目」駅下車。

●JR大阪駅から

地下鉄谷町線「東梅田」～「谷町四丁目」約7分。

「谷町四丁目」駅下車。

【会場地図】



※お車でのご来館はご遠慮ください。