

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 ～タイプ別コミュニケーション～

ソーシャルスタイル理論を学び、タイプを踏まえて
より良いコミュニケーションを実現します。
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、一瞬でこんな風を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？

ソーシャルスタイル理論により、人の言動の4つのスタイルを学び、自分の普段の行動や話し方のスタイルを知ります。ご自身のスタイルとお客様のスタイルの組み合わせによってはコミュニケーションが噛み合わないことが「にがて」の原因になっています。

お客様のスタイル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。

このセミナーで、にがて克服の術がわかります。

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。

※ソーシャルスタイル理論

人の行動や言動を4つのスタイル（タイプ）に分け、その違いを認識することでコミュニケーションをスムーズにしていこうという考え方です。

自分のスタイルを知ることから、自分が「にがて」とする相手の言動や性格を理解することで、にがてな相手に合わせた対応でスムーズなコミュニケーションを図ることができます。

過去の苦手克服セミナー参加者の声

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のだとわかりました。

自分の特性を改めて知ることができました。

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。

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。

行動特性格別の対応がわかり、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 2024年7月11日（木）午後1時～5時
（受付：12時45分から）

■場 所 Zoomミーティングによるオンライン開催
オンラインミーティングのアドレス、並びに
事前の接続確認テストのミーティングアドレスは
7月3日までにご案内いたします。

※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）

7月4日（木）午前11時開始（20分程度）

7月5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

■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』
～お客様とあなたのタイプを知り、にがてなタイプのお客様とのより良
いコミュニケーションのコツを学びます。～
1. 自身のコミュニケーションタイプを知る
2. 4つのタイプの特徴と対応ポイント
3. 相手の行動タイプに合わせた対応
タイプ別のロールプレイング
4. 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 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、株式会社セゾンパーソナルプラス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 ご自身の電話応対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、
苦手を克服し電話応対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 2024年7月3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。