

オンラインセミナー

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別の対応方法を学びます～

高齢者対応のスキルアップのための応用編セミナーです。
高齢者で特徴的なタイプをもとに、『タイプ別対応手法』を学びます。
「温かみのある電話対応」と「より良いサービス」を維持しつつ、
あなた自身が疲れてしまわない高齢者対応技術を習得してください。



【これまでのセミナー参加者の声】



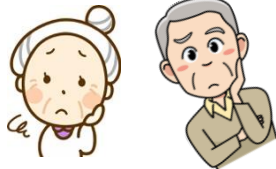
基礎編を踏まえての対応を教えていただいたので、高齢者対応で実

高圧的に話される高齢者の方が苦手でしたが、セミナーを受講して自分を振り返り、だめな部分がたく

高齢者と一言で表現するのではなく、きちんとどのタイプなのか把握して対応し

是非受講したいセミナーでした。先生の話がわかりやすく、とて

ご自分の経験から熱心に細かいテクニックを教えていただき大変参考になりました



対応のポイントがわかりやすくまとめたハンドブックが帰社後にとても役

明日から高齢者に敬意をもって対応していき

なぜ高齢者対応がスキルだけでは不十分なのか、よく理解したうえで詳細

実践をまじえて具体例もたくさん知ることができた。

(ロールプレイングで)自分の対応に客観的な指摘がもらえた。また他の参加者の対応が聞け

自分が高齢者役を演じることで、自分の対応方法を見直すことができた。



【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2022年1月26日(水) 午後1時00分～午後5時00分
(受付: 午後12時30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も実施します。
どちらか可能な日に参加してください。
(お申込みの際に参加できる日時をお選びください)
1月20日(木) 午前11時開始(20分程度)
1月21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
セミナー当日ならびに事前接続テストの
オンラインミーティングアドレスは
申込締め切り後に参加者の皆さまに直接ご案内いたします。
- 内 容
1. 高齢者対応への理解
認知症理解のための法則
感情のコントロール
イライラをおさえるコツ
 2. 高齢者のパーソナリティ類型
高齢者の脳機能と性格の変化要因
高齢者のパーソナリティ類型
・ 適応型のパーソナリティ
・ 不適応型のパーソナリティ
高齢者の性格特徴の例
 3. ケーススタディ
ワーク
ロールプレイング
- 講 師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾知子氏
【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 12,000円 非会員 17,000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 今までに高齢者対応のセミナーを受講された方。
※高齢者対応で困っているお客様相談センターで、
社内での研修をお考えのスーパーバイザーや管理者にもおすすめです。
初めて高齢者対応のセミナーを受ける方も大歓迎です
ただし、「基礎編」の受講者を想定した応用編なので
基礎編を受けていない場合は、
理解しにくい部分があるかも知れません。
その点、ご承知おきください。
- 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 2022年1月17日(月)
- 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。