

お客様満足研究会 2016年度 セミナー計画

| 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) |
|----|-------------------|---|----------------------------|--|
| 60 | 2016年 5月18日(水) | 「電話対応基礎講座 コミュニケーション力向上研修」 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 大阪薬業年金会館 401号室 時間 13:00~17:00 | 会 員 10,000円 非会員 15,000円 | 電話対応の基本をしっかりと学びます。お客様の申し出をその背景までしっかりと把握するためにはコミュニケーション力が問われます。聴くスキルと話すスキルを学び、ロールプレイングを通じて電話対応でのコミュニケーション力を習得する研修です。 |
| 61 | 7月13日(水) | 「クレーム対応セミナー ~失敗事例から学ぶ~」 事例の実演&グループ演習 進行 当会世話人 会場 大阪薬業年金会館 401号室 時間 13:00~16:30 | 会 員 8,000円 非会員 13,000円 | クレーム対応で失敗し、対応に苦慮するときにはお客様に対する何気ない言葉が切り替わるポイントになっていることがあります。失敗事例の実演を通じて、失敗の共通点を知り、自ら失敗事例を招かないための対応技術を学びスキルアップを目指す研修です。 |
| 62 | 9月21日(水) | 「電話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~」 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 大阪薬業年金会館 401号室 時間 10:00~16:30 | 会 員 15,000円 非会員 20,000円 | 特定のタイプのお客様からの電話でいつも苦勞することはありませんか。なんとなくにがてにしているお客様のタイプはありませんか。自分の性格タイプを知り、お客様の性格タイプに応じてどのような技法で対応すればよいかを具体的に学び、にがてを克服する実践研修です。 ※昼食付き(1日研修) |
| 63 | 11月16日(水) | 「お客様対応 先進企業から学ぶ ~わが社のクレーム対応とVOC~」 講師 先進企業お客様対応部門責任者 会場 大阪薬業年金会館 時間 13:00~16:30 | 会 員 8,000円 非会員 13,000円 | お客様対応部門の責任者から直接、お客様対応のレベルアップのための取り組みや、お客様の声の活用についてのお話が聞くことができます。先進企業のクレーム対応とVOC活動を学ぶことで、自分のスキルを向上させるとともに、自社での取り組みのヒントが得られます。 |
| 64 | 2017年 1月26日(木) | 「電話対応実践道場 ~難渋クレーム対応を学ぶ~」 ロールプレイングとグループ討議 進行 当会世話人 会場 大阪薬業年金会館 時間 13:00~17:00 | 会 員 8,000円 非会員 13,000円 | 最近の難渋クレームをロールプレイングで体験できます。消費者役が演じる申し出に受講者が会社側として電話対応する実践演習です。グループ討議を通じて、対応の問題点、改善点を見つけ出すことで、実際の難渋クレームの対応に活かします。新任者の経験値アップにもベテランの対応見直しにも役立ちます。 |
| 65 | 3月15日(水) | 「弁護士から学ぶ ~クレームに対する法的対応方法~」 講師 光風法律事務所 弁護士 松田 恭子氏 会場 大阪薬業年金会館 時間 13:00~16:30 | 会 員 10,000円 非会員 15,000円 | 実際のクレーム対応もたくさん手がけている松田弁護士による大好評のセミナーです。法律の解釈や判例をもとに、初期対応の注意点から具体的な交渉方法までを学びます。実際のトラブル事例のケーススタディもあります。対応の法的なバックグラウンドを学ぶことで、年々難しくなるクレーム対応に直面したときにも自信を持って冷静に対応できるようになる研修です。 |

* セミナー日程、会場、内容等若干変更になる場合もございますので、その節はご了承ください。

* セミナー実施日のおよそ1か月前にメールおよびホームページでご案内いたします。

* セミナー計画は、お客様満足研究会(OM研)ホームページ(<http://omken.org/>)にも掲載する予定です。