

第39回セミナーのご案内 ～ステップアップ研修実践編～

2012年10月15日
お客様満足研究会

《クレーム対応実践道場》 もう逃げることはない！どんなクレームも受けて立つ！！

厳しい夏が終わり、過ごしやすい季節になりましたが、皆様方におかれましては、日々ご奮闘のことと思います。勉強の秋ということで、実践に役立つお客様対応のスキルアップ研修を開催いたします。即実践可能な対応能力を身につけるには、日頃からいろいろな場面を想定したロールプレイングが最も効果を発揮します。今回は、毎回皆様から高い評価をいただいておりますクレーム対応の第一人者の玉本美砂子氏を講師にお迎えし、さまざまな事例を通してその対処法を実践指導いただきます。

「貴方は自信をもって難クレームに対応していますか」と、いう問いに“ハイ”と胸をはって答えられますか。今回の研修は、その不安な壁を破り、実践に役立つ内容です。この機会に不安な点、未熟な部分を克服し、お客様にご納得いただく「言葉・表現力」を身につけていただきます。研修終了時には、今までにない貴方の姿を自覚されることと思います。多くの皆様の参加をお待ちしています。

記

■日時 2012年11月14日（水）午後1時～4時30分
（受付：12時30分から）

■場所 大阪薬業年金会館（地図参照）

■研修 「クレーム対応の実践道場」
ークレームの本質と対処法ー

[カリキュラム]

- ① クレームとは
 - ★クレームの意味
 - ★クレームの種類と2つのニーズ
- ② お客様の心理状態を読み取る
 - ★お客様の思いを理解する
 - ★お客様の要求する心理
- ③ クレーム対応の会話術
 - ★使ってはいけないNGワード
 - ★クレーム対応プロセスを理解する
- ④ グループ・ロールプレイング実践
 - ★ケーススタディにもとづき世話人がお客様役をつとめ、臨場感あふれるロープレを実施します。

■講師 玉本美砂子氏（株式会社JBMコンサルタント 代表取締役）
株式会社ヤマハの営業ウーマンとして第一線で実績を上げる。部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。その後独立し、株式会社JBMコンサルタントを設立。研修事業の他にアウトソーシング事業も展開。現場に即した経験を存分に活かした実践的な研修内容と熱意あふれるパワフルな指導力に定評がある。
[著書]「クレーム対応の基本」「クレーム対応 聞く技術 断る技術」

■参加費 会員 8,000円 非会員 12,000円
*当日受付でお支払ください。

■申込み締め切り 2012年11月9日(金)

■ 申し込み先

[返信先] 当メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

・会社名・所属・氏名(ふりがな)を書いて、ご返信下さい。

■問合せ先：お客様満足研究会(OM研究会)

大阪市北区梅田1丁目11番4-1100

TEL.06(4799)9271

会場地図

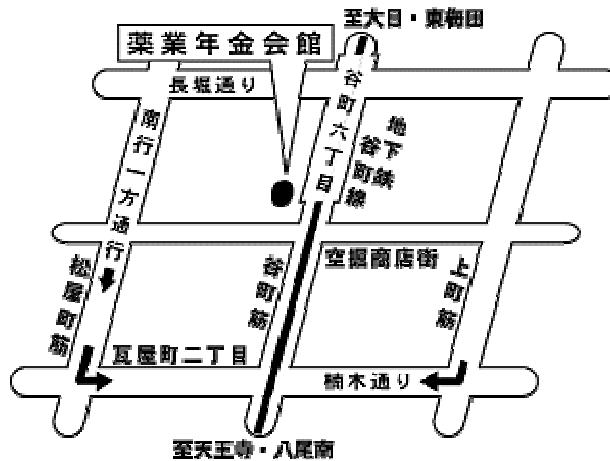
大阪薬業年金会館

T542-0012

大阪市中央区谷町6丁目5番4号

TEL(06)6768-4451

FAX(06)6768-0510



●電車でお越しになる場合

新幹線「新大阪」駅からは、地下鉄御堂筋線で「心斎橋」駅まで約15分

地下鉄長堀鶴見緑地線「心斎橋」駅から「谷町6丁目」駅へ約4分

地下鉄谷町線「東梅田」駅から「谷町6丁目」駅へ約8分。

地下鉄「谷町6丁目」駅C階段4番口と直結しています。

●駐車場はありません。

車でのご来館はご遠慮下さい。

以上