

第44回セミナーのご案内 ～ステップアップ研修実践編～

2013年8月9日
お客様満足研究会

《クレーム対応実践道場 Part II》 クレームの本質と対処法を、事例を通して身につけよう！！

厳しい夏の暑さ真ただ中、皆様方におかれましては、ご奮闘の日々と思います。

クレームはお客様からの要望の声であると同時に、期待や信頼の表れといえます。それにこたえられるかは、初めに電話を取った一次対応者の機転と対応スキルにかかっているといっても過言ではありません。

クレームは身近に潜んでいるのです。貴方はお怒りのお客様から逃げずに、自信をもって対応することができますか？

今話題沸騰の主人公のきめ台詞ではありませんが、“何倍返し”もの実践に役立つお客様対応のスキルアップセミナーをご案内します。

セミナー講師は、毎回皆様から高い評価をいただいていますクレーム対応の第一人者 玉本美砂子氏です。

今回は前回の実践道場の Part II として、実体験に基づくさまざまな事例を通してクレームの本質とその対処法を実践指導いただきます。即実践可能な対応能力を身につけるのに最も効果を発揮する、いろいろな場面を想定したロールプレイングも行います。

受講経験者も未経験者もどちらにも効果的なカリキュラム内容となっています。

多くの皆様の参加をお待ちしています。

記

■日時 2013年9月10日（火）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 Part II」

[カリキュラム]

■第一部～講義・ワークショップ～

1. 昨今のクレーム事情

☆時代背景

☆企業イメージとクレーム量のバランス

2. クレーム対応の基本ポイント

☆クレームの意味とお客様の心理を考える

☆クレーム対応の基本

☆言葉と表現力を磨く

■第二部～実践編～

グループロールプレイング【専用機材による録音、再生】

*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。

☆グループに分かれケーススタディの事例研究

☆グループ内ロールプレイング（全員が役割を一巡）

☆代表者発表

☆講師フィードバック

■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」
「クレーム対応のレシピ」連載中

■参加費 会員 10,000円 非会員 15,000円
*当日受付でお支払いください。

■申込み締め切り 2013年9月2日(月)

■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

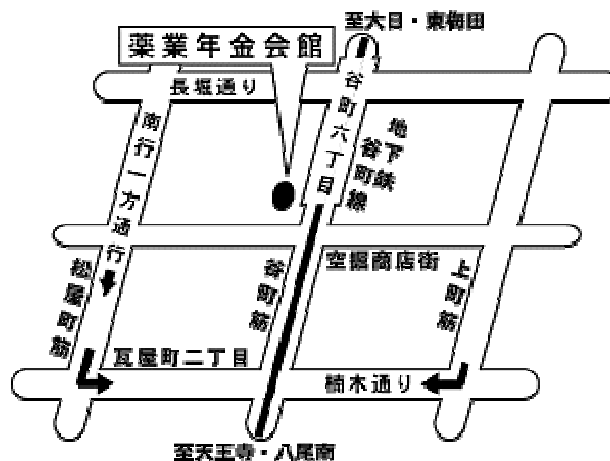
大阪薬業年金会館

〒542-0012

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「心齋橋」駅まで約15分

地下鉄長堀鶴見緑地線「心齋橋」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