

第54回OM研セミナーのご案内

* 電話応対実践セミナー *

2015年4月16日
お客様満足研究会

自信の持てる電話応対テクニックはこれだ！

～あなたの苦手意識を払拭する～

かかってくる電話のベル音に「ドキッ」「ビクッ」とすることはありませんか？「うまい言葉がでてこない」「相手のペースに巻き込まれて、浮足立つ」「スムーズに会話がすすまない」など電話応対に苦心することはありませんか？

2015年度最初のセミナーは、迫力満点、パワフルなご指導で大好評の株式会社JBMコンサルタント代表取締役社長 玉本美砂子氏による、電話応対実践セミナーです。

電話応対の苦手意識を払拭し弱点を克服するスキル、テクニックを「講義」と「ロールプレイング」による実演も含めて、より実践的に教えていただきます。

過去に行ないました同氏のセミナーは、「目からうろこだった」「自信がついた」「何回受けてもためになる」等々、皆様からまた受けたいと高い評価をいただいています。

基本から応用までの幅広い範囲の電話応対を、実践に活かせる形でわかりやすく教えていただきます。あなたもこの機会に自分自身の電話応対を振り返ってみませんか。きっと新たな気づきがあるはずです。

電話応対が好きになり、気持ちの良いお客様対応を目指す方、一段レベルアップしたい方、初めての受講の方、過去受講経験のある方など多くの皆様のご参加をお待ちしています。

記

■ 日時 2015年5月15日（金）午後1時～5時
（受付：12時30分から）

■ 場所 大阪薬業年金会館（地図参照）

■ 内容 <<第一部>> 講演「電話応対スキルの習得」
・基本応対スキル
・コミュニケーションテクニック

<<第二部>> ロールプレイング
・事例演習とフィードバック

■ 講師 株式会社JBMコンサルタント
代表取締役社長 玉本美砂子氏

【プロフィール】

(株)ヤマハの営業ウーマンとして第一線で実績を上げる。同社での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)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を展開するなど活躍の幅も広い。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は受講生からの評判も高い。

【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」（ぱる出版）
コンピューターテレフォニー誌「クレーム対応のレシピ」他、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。

■ 申込み締切り 2015年5月8日(金)

■ 申し込み先

[返信先] 当会メールアドレス 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)

大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401

TEL. 080-2488-7349

大阪薬業年金会館

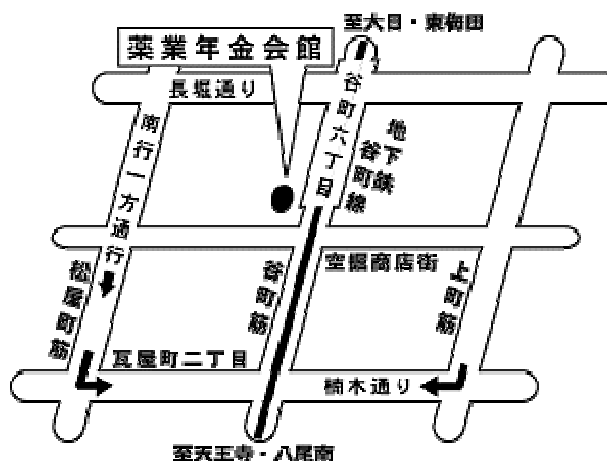
〒542-0012

大阪府中央区谷町6丁目5番4号

TEL(06)6768-4451

FAX(06)6768-0510

会場地図



● 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