

## お客様満足研究会 セミナー計画（2017年度）

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)
66	2017年 5月17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 (大江ビル13階会議室) 時間 13:00~17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	電話対応基礎講座です。 電話対応において必要とされるコミュニケーション力とはなにか。 聴くスキルと話すスキルを学び電話対応の基礎となるお客様とのコミュニケーション力を習得する。
67	7月19日(水)	クレーム対応実践道場 「失敗事例から学ぶ」事例の実演とグループ演習 進行 当会世話人、 会場 (大江ビル 13階会議室) 時間 13:00~17:00	会 員 10,000円 非会員 15,000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失敗に切り替わるポイントになります。失敗に切り替わるポイントを事例の実演を通じて学びます。 失敗事例に潜む共通点を知ることで、失敗に陥らないようスキルアップする研修です。
68	9月20日(水)	苦情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 (予定 大江ビル 13階会議室) 時間 10:00~17:00	※昼食付き (1日研修)  会 員 17,000円 非会員 22,000円	TA(交流分析)をもとに、お客様と自分との会話のやりとり分析からスムーズなコミュニケーション技法を学びます。 自分の行動特性を知り、お客様の行動特性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、にがてを克服します。 特定のタイプのお客様からの電話でいつも苦勞する担当者やその担当者を指導する立場の管理者には是非参加していただきたい内容のセミナーです。
69	11月15日(水)	クレーム対応実践道場2「難渋クレーム対応実習」 ロールプレイングとグループ演習 進行 当会世話人、 会場 (予定 大江ビル 13階会議室) 時間 13:00~17:00	会 員 10,000円 非会員 15,000円	最近の難渋クレームをロールプレイングを通じて学びます。 消費者役が演じるクレームを会社側として電話対応する演習です。 グループ討議を通じて、対応の問題点、改善点をピックアップ。 新任者のレベルアップに、ベテランの対応見直しに必要な研修です。
70	2018年 1月17日(水)	苦情対応トレンドセミナー 「高齢者対応スキル向上研修」 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 (予定 大江ビル 13階会議室) 時間 10:00~17:00	※昼食付き (1日研修)  会 員 17,000円 非会員 22,000円	高齢者からの来信が年々増えるとともに、高齢者からのクレーム対応に苦慮する場面も急増しています。 高齢者対応では対応者のマインドチェンジも必要となります。「温かみのある電話対応」と「よりよいサービス」を維持しつつ、疲れのない高齢者対応を目指し、高齢者とのコミュニケーション力や実践テクニックなどを学びます。
71	3月23日(金) あるいは 3月16日(金)	弁護士が教える「難渋クレーム対応の法的判断と対応実践」～ケーススタディから法的対応方法を学ぶ～ 講師 光風法律事務所 弁護士 松田 恭子氏 会場 (予定 大江ビル 13階会議室) 時間 13:00~17:00	会 員 12,000円 非会員 17,000円	実際のクレーム対応をたくさん手がけている松田弁護士ならでの、様々なケーススタディをもとに、クレーム対応の法的解釈や対応方法を学びます。初期対応での通常の苦情と悪質クレームの峻別方法や折衝方法、弁護士対応への切り替えポイントなどが学べます。法的なバックグラウンドを身につけることで、難渋クレームに直面したときにも冷静に対応できるようになります。

\* 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。