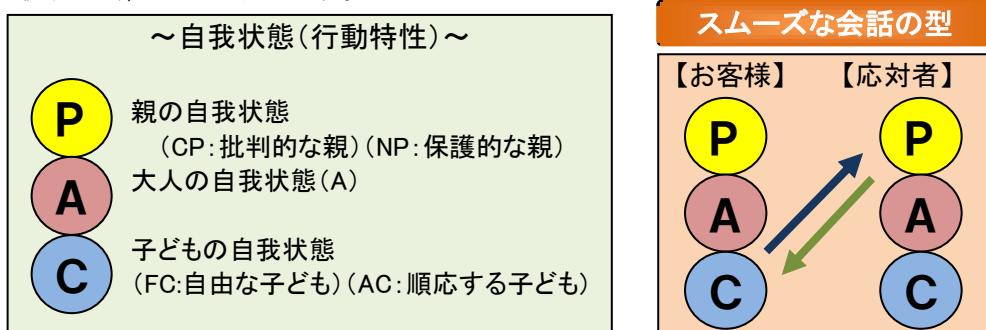


第68回セミナーのご案内 ～苦情対応ステップアップセミナー～

2017年8月2日
お客様満足研究会

昨年のセミナーも参加者に大好評！！ 『にがて克服の実践スキルを学ぶ』 TA(交流分析)をもとに、にがての原因を知り、 にがて克服の具体的技法を学び、実践演習で鍛えます。

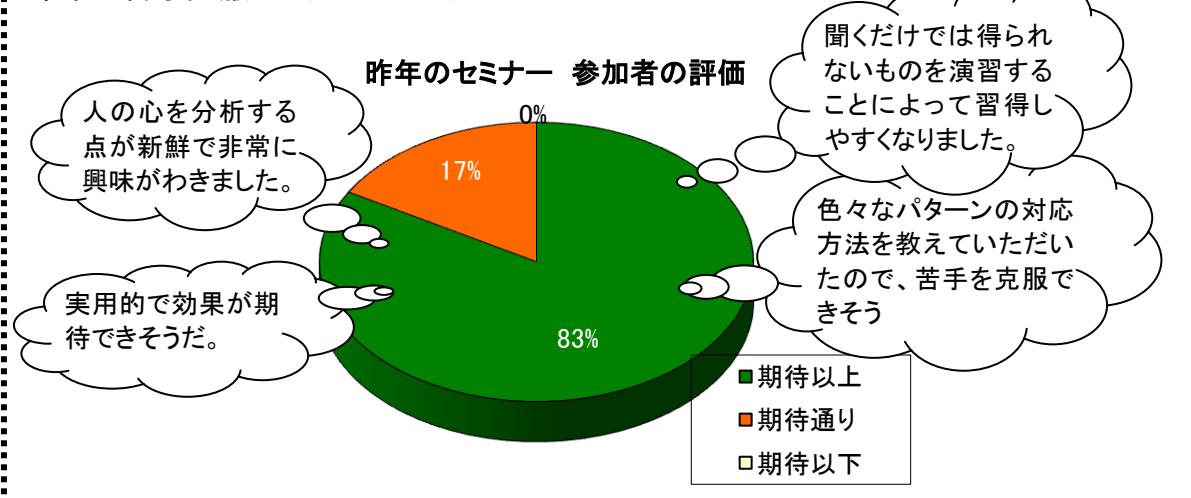
「このお客様、なんだか合わない」、「このタイプのお客様は苦手！」。
電話に出たとたん、こんな風に一瞬で感じることはありませんか？
電話で苦労するお客様はなんとなくよく似ている……。このセミナーでは、心理学を基にした「交流分析（TA）」により苦手の背景を知ることができます。お客様のタイプによってどのような応対技法が有効か、具体的・実践的な手法も学べます。
あなたの熱意と誠意では解決できない苦手なお客様との応対も、相手に応じたコミュニケーション技法が解決してくれます。



ご自身の電話応対で苦手なお客様のタイプに思い当る方、お客様が突然お怒りになった経験のある皆さん、苦手を克服し電話応対力に磨きをかけたい方、是非ご参加ください。

部下からいつも同じようなタイプのお客様の二次対応が回ってくる上司の皆さん、苦手に悩む担当者を指導したい方、部下の育成指導の強化を目指す相談センターの管理者の皆さまのご参加もお待ちしています。

昨年の苦手克服セミナー アンケートから



【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2017年9月20日（水）午前10時～午後5時00分
(受付：9時30分から)

■場 所 大江ビル 13階会議室（地図参照）
〒540-0011 大阪市中央区農人橋1丁目1番22号

■内 容 電話応対ステップアップ講座 『苦手克服実践スキルを学ぶ』
～お客様とあなたの性格タイプを知り、お客様のタイプに応じた対応スキルを学び、苦手を克服します。～
1. 交流分析やその目的を学び、自己分析（自己診断）
2. 性格タイプの違いを学ぶ
3. 電話応対への活用に向けた、やり取り分析を学ぶ
4. 苦手克服に向けた実践演習
5. まとめと質疑応答

■講 師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾知子氏
【プロフィール】



大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として十数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。現在、株式会社JBMコンサルタントの主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

■参 加 費 会員 17,000円 非会員 22,000円

* 当日受付でお支払いください。

※参加費には昼食代も含まれています。

■対 象 者 電話応対従事者（経験年数は問いません）

■募 集 人 員 40人

■申込み締切 2017年9月13日（水）

■申込み方法 お客様満足研究会事務局まで、メールにてお申し込みください。

【メール申し込み先】お客様満足研究会事務局

申し込み先メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

メールタイトルに「第68回 セミナー参加申し込み」、

本文に会社名・所属・氏名(ふりがな)・電話応対経験年数、

質問事項を書いてご送信ください。

当会ホームページの「[セミナー参加の申し込み](#)」からも
お申し込みいただけます。

■問 合 せ 先 お客様満足研究会（OM研）

大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401

電話：080-2488-7349

不慮の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。
その際はご了承くださいますようお願いいたします。

【会場のご案内】

大江ビル 13階会議室

〒540-0011

大阪市中央区農人橋1丁目1番22号

(大江ビルサービス株式会社)

TEL (06)6946-3939

**地下鉄「谷町四丁目」駅
8号出口から徒歩1分。**

●新幹線「新大阪」駅から

地下鉄御堂筋線「新大阪」～「本町」 約11分。

「本町」にて地下鉄中央線乗り換え。

中央線「本町」～「谷町四丁目」 約3分。

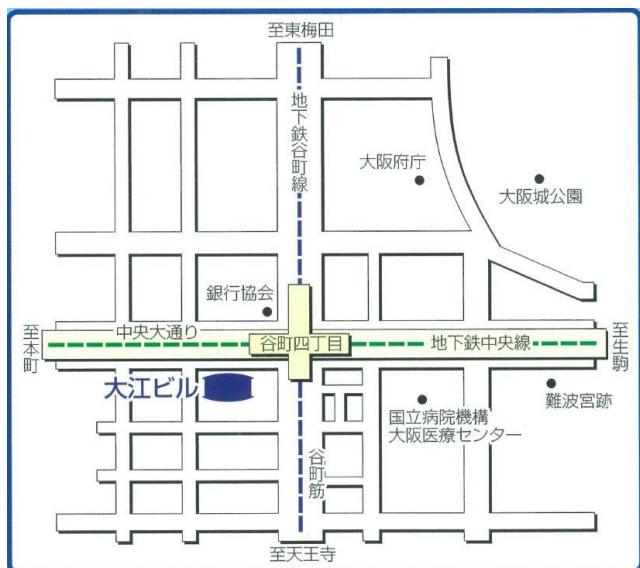
「谷町四丁目」駅下車。

●JR大阪駅から

地下鉄谷町線「東梅田」～「谷町四丁目」 約7分。

「谷町四丁目」駅下車。

【会場地図】



※お車でのご来館はご遠慮ください。