

お客様満足研究会 第73回セミナーのご案内

2018年5月6日
お客様満足研究会

～Eメール返信術マスター講座～ Eメールによるクレームの対応方法

【前回のセミナー参加者の声】



大好評のEメール研修です。

お客様満足研究会では2年ぶりのメール返信術のセミナーです。

何回も往復する申し出と回答の繰り返しでお困りの企業もあります。文面どおりに回答しても解決にならないことも多くの方が経験しています。

メールでのクレーム応対はクレームメールの読解力・分析力とメール文書作成力の両方が必要です。

簡単な文章の裏に書かれている本音を読み取り、お客様に誤解されない的確な返信をするための、Eメール返信術、Eメール文書作成術をマスターしてください。

■日 時 2018年7月18日（水）午前10時00分～午後5時00分
(受付：午前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
1. クレームにおけるEメール応対と電話応対の違い
 2. お客様の気持ちを読み取る方法
 3. お詫びメール作成での留意点
 4. メール作成の実践トレーニング

■講 師 株式会社JBMコンサルタント 部長講師 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、クレーム応対、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。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーは定評がある。

■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）
※メールによる苦情・問合せの対応担当者のみならず、メール対応に苦慮するお客様相談センターのスーパーバイザーや管理者にもおすすめです。

■募 集 人 員 24人

■申込み締切 2018年7月11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（セミナー担当あて）
[申し込み先 \(seminar01@omken.org\)](mailto:seminar01@omken.org)
メールタイトルに「第73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。
●当会ホームページからの申し込み
[「セミナー参加の申し込み」左のリンクをクリックしてください。](#)

■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

不測の事態で、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)

T E L (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。

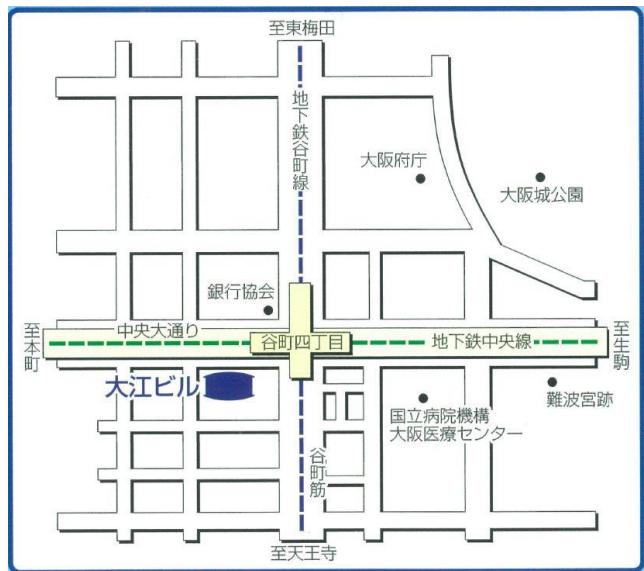
「谷町四丁目」駅下車。

● J R 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。