

【オンラインセミナー】
電話対応基礎講座
『クレーム対応における
共感力・質問力・説明力 実践トレーニング』

～ お客様への「共感」の気持ちをお客様に伝えることで、
あなたの電話対応もワンランクアップ！！～

電話対応の基礎を学ぶセミナーですが、一般的な電話対応の基礎講座ではありません。『共感』をキーワードに、電話対応の具体的な手順や技法を実践的にトレーニングします。

言葉ではわかっている『共感する』ことも、お客様の言葉にどのように反応し、言葉を返せば共感していることが伝わるか、具体的にトレーニングして身につけてください。『共感スキル』と合わせて、お申し出を正確に把握するための『質問スキル』、わかりやすく伝える『説明スキル』も実践的に学びます。

講師はパワフルなご指導で人気の玉本美砂子氏（株式会社JBMコンサルタント代表取締役社長）をお迎えします。

お客様対応部門に着任したばかりの方、電話対応の経験が3年未満の方には必須のセミナーです。ベテランの方にも、電話対応の盲点を学び直すよい機会です。

たくさんのご参加をお待ちしています。

【一昨年までのセミナー参加者の感想】

先生の的確なアドバイスで目からウロコの情報をたくさんありがとうございました。とても勉強になりました。

聴くこと、伝えることの大切さは非常に勉強になりました。

傾聴スキルの大切さをあらためて実感しました。話すスキルだけでなく、しっかり正しく聴くスキルを身につけられるよう、日々練習します。

テンポよく進み、集中してお話を伺うことができました。先生がとてもパワフルです。とても勉強になりました。




ロールプレイングで細かく録音を止めてアドバイスなどいただけて、気づきと改善ができてよかったです。

大変わかりやすく、すぐに実践できる内容でした。

ロールプレイングで他社の方と一緒にでき、自分の改善点を指摘してもらうのはとても貴重な経験でした。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2021年5月19日（水）午後1時～5時
（受付：12時45分から）
- 場 所 Zoomミーティングによるオンライン開催
開催の3日前までに、オンラインミーティングのアドレスを
ご連絡いたします。
また、当日の安定した接続のための
事前の接続確認テストも実施します
- 内 容 ～電話対応基礎講座～
1. 電話対応の基礎
2. 傾聴スキル
3. お客様に共感する
4. お客様の真意を把握する質問のスキル
5. お客様に伝わる説明のスキル
6. トレーニング、ロールプレイング
- 講 師 玉本美砂子氏（株式会社JBMコンサルタント 代表取締役社長）
【プロフィール】
株式会社ヤマハ（ミュージック）の営業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、株式会社JBM
コンサルタントを設立する。人材育成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十分に活かした
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。
「電話対応コンクール全国大会」や「コンタクトセンター・アワード」
の審査員の実績あり。一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協
会副理事長を務める。著書に「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）がある。他に、コンピュータテレフォ
ニー誌「クレーム対応のレシピ」「SV道場」など掲載。
- 参 加 費 会員 12,000円 非会員 17,000円
*お申込み締め切り後に請求書をお送りします。
請求書到着後にお振り込みください。
- 対 象 者 電話対応従事者（経験年数は問いません）
※「基礎講座」となっていますが、経験年数の長いベテランの方々にも
ご自身の電話対応を見つめ直す絶好の機会になります。
- 募 集 人 員 24人（参加申込みが10名未満のときには
中止となる場合がございます。）
- 申込み締切 2021年5月7日（金）

- 申込み方法 当会ホームページ（下記のリンク）からお申し込みください。
- お申し込みフォーム
 - 「[セミナー参加の申し込み](#)」
 - 上のリンクをクリックして
 - 必要項目を入力して送信してください。

- 問合せ先 お客様満足研究会（OM研）事務局
- 電話：080-2488-7349
- メールアドレス：omken.jimukyoku@gmail.com
jimukyoku01@omken.org

※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ますようお願いいたします。

※セミナー3日前～当日のキャンセル・当日欠席は参加費を頂戴いたします。
セミナー4日前までにご連絡くださいますようお願いいたします。