



オンラインセミナー

ハートフル苦情対応 高齢者対応研修【基礎編】

～高齢者対応に必要なスキルを学びます～

お客様対応の中で、「高齢者対応」は特別なものではなく、基本のスキルとして必要なものになってきています。このセミナーは高齢者の聞こえ方や見え方や理解力などの特性を知り、高齢者の話を聴き取るスキルや高齢者に伝えるスキルを実践的に学びます。高齢者を敬いつつ、より良い関係を築き、長くなりすぎない対応技術を学んでください。

「温かみのある電話対応」と「より良いサービス」を維持しつつ、疲れない高齢者対応を習得するためのセミナーです。

【これまでのセミナー参加者の声】



高齢者の見え方、聞こえ方を疑似体験でき、高齢者の方がどんな気持ちで電話してこられているかがより理解できるようになった。

視覚・聴覚の大切さ、その機能低下による電話対応の注意点が確認できた。

明日から高齢者に敬意をもって対応していきたいと思えます。



是非受講したいセミナーでした。先生の話がわかりやすく、とても参考になりました。

なぜ高齢者対応がスキルだけでは不十分なのか、よく理解したうえで詳細な対応方法が聴けた。

実践をまじえて具体例もたくさん知ることができた。

知識がなく迷っていたことが解決できた。

(ロールプレイングで)自分の対応に客観的な指摘がもらえた。また他の参加者の対応が聞けました。

自分の録音を聴く機会もあり貴重な体験でした。皆様のアドバイスも業務に活かしていきます。

対応のポイントがわかりやすくまとめたハンドブックが帰社後にとっても役立ちます。



【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2021年9月22日（水）午後1時00分～午後5時00分
（受付：午後12時30分から）
- ※事前接続テスト日程
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。
9月16日（木）午前11時開始（20分程度）
9月17日（金）午前11時開始（20分程度）
どちらの日も11時までにログインしてください。
10時45分～ ログイン受付
- 場 所 Zoomミーティングによるオンライン開催
セミナー当日ならびに事前接続テストの
オンラインミーティングアドレスは
申込締め切り後に参加者の皆さまに直接ご案内いたします。
- 内 容
1. 高齢者社会の実態を知る
 2. 高齢者の特性把握
高齢者特有の聞こえ方・話し方・見え方
 3. 高齢者対応のスキル
聴くスキルと話す（伝える）スキル
 4. 演習・実践（ロールプレイング）
- 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。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 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）
※高齢者対応で困っているお客様相談センターで、社内での研修をお考えのスーパーバイザーや管理者にもおすすめのセミナーです。
- 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9月13日（月）
- 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](#)」
7月22日以降に、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
seminar01@omken.org（セミナー担当）

※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。

【予告】

ハートフル苦情対応
高齢者対応研修【応用編】
～高齢者の性格タイプ分類別の対応法を学びます

高齢者対応のスキルアップのための応用編セミナーです。
高齢者で特徴的なタイプをもとに、『タイプ別対応手法』を学びます。
あなた自身が疲れてしまわない対応技術を学びます。
基礎編と合わせて、参加をご検討ください。

- 日時(予定) 2022年1月26日(水) 13:00～17:00
- 会場 オンラインセミナー
- 講師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子氏