

お客様満足研究会 2015年度 セミナー計画

回	実施日 (予定)	セミナーテーマ及び講師(予定)	参加費(円) (予定)	セミナー内容(予定)
54	5月15日(金)	「電話対応の基本」 講師:株式会社JBMコンサルタント 代表取締役 玉本 美佐子 氏 会場・時間:大阪薬業402号室 13:00~17:00	10,000 非会員15,000	好評の電話対応のプロ講師により、あなたの電話対応の言葉づかいをチェックし、正しく、適切な対応が身につく研修。 基本をもう一度おさらいするコースです。 ロールプレイングにより振り返りができます。決して同じ内容の繰り返しではありません。 何度受講しても勉強になる内容です。
55	7月15日(水)	「失敗事例から学ぶ・クレーム対応」 講義&グループ演習 講師:折衝中 会場・時間:大阪薬業402号室 13:00~16:30	8,000 非会員13,000	難クレーム対応のポイント講義および失敗事例実演とグループ討議、講評。 ①難クレーム対応のポイントを様々な切り口で学ぶ②用意された難クレーム対応失敗事例のやりとりを聞き、グループ討議などを通して対応技術をスキルアップする研修です。
56	9月16日(水)	「先進企業に聞く」 講義「我が社のVOC」「我が社のクレーム対応」 講師:折衝中 会場・時間:大阪薬業402号室 13:00~16:30	8,000 非会員13,000	先進企業のVOC(Voice of Consumers)とクレーム対応について学び、自社および自身のスキル向上に役立つ研修です。
57	11月18日(水)	「Eメールによるクレーム対応」 講師:株式会社JBMコンサルタント 主任講師 中尾 知子 氏 会場・時間:大阪薬業401号室 10:00~16:30	15,000円 非会員20,000円	大好評のプロ講師によるクレーム対応Eメール文書の作成について学びます。 ロールプレイ(実習)も有ります。特に最近重要性を増し、ウエイトも高いEメールへの対応力が圧倒的にレベルアップする内容です。 ※昼食付(1日研修)
58	2016年 1月20日(水)	「難クレーム対応実践道場」 ロールプレイング 進行:当会世話人 会場・時間:大阪薬業 号室12:50~17:00	8,000 非会員13,000	覆面消費者役からのクレームを会社側として受ける役割を演じる。グループ討議により問題点、改善点をピックアップ。 新任者はレベルアップに、ベテランも見直しの機会に必要な研修です。
59	3月16日(水)	「クレーム対応と法律」 講師:フロンティア法律事務所 パートナー 松田 恭子 弁護士 予定 会場・時間:大阪薬業 号室13:00~16:30	10,000 非会員15,000	大好評の松田弁護士によるセミナーです新しい対応事案をもとに、法律をからめて切っていただきます。年々難しくなるクレーム対応。法的側面をその時に即した新たな切り口で学べ、対応に自信をもって臨めるようになる研修です。何度お聞きしても、新しい内容が盛り込まれています。既受講者にも、新任者にも有用です。

- * 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。
- * セミナー日程、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。
- * セミナー計画は、お客様満足研究会(OM研)ホームページ(<http://omken.org/>)にも掲載しております。