

お客様満足研究会 セミナー計画 (2023年度)

回	実施日	セミナーテーマ及び講師 (予定)	参加費 (予定)	セミナー内容 (予定)
103	2023年 5月31日 (水)	電話応対基礎講座～クレーム対応の基礎を学ぶ～ 講師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 15,000円 非会員 20,000円	一次対応者向けのクレーム対応の基礎セミナーです。 クレームの本質とお客様の心理を理解し、一次対応者で必要な対応の基本を習得するのを目的にしています。 お客様の立場に立った対応、お客さまへの共感、復唱・確認・あいづち重要性を学び、実践トレーニングを行います。
104	7月20日 (木)	電話応対ホットピック講座「カスタマーハラスメント対策、コミュニケーション方法を学ぶ」 講師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子氏 会場 オンライン 時間 13:00～17:00	会 員 15,000円 非会員 20,000円	厚生労働省から対策マニュアルが公開され、話題のカスハラ問題。対応策を一から学び、悪質顧客との向き合い方・コミュニケーション方法を知ってください。カスハラから受けるストレスからあなた自身や職場の同僚を守り、多くのお客様に真摯に対応する組織づくりに力を注いでいくための指針を学びましょう。
105	9月27日 (水)	「先進企業から学ぶ」 わが社のクレーム対応とお客様の声の活用 (VOC) 講師 企業のセンター長・室長 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 15,000円 非会員 20,000円	先進企業の苦情対応とVOC活動・お客様相談部門の社内アピールの今を、実際に工夫しながら取り組んでいる責任者から直接聴くことができる貴重な機会です。あなたのこれからの目標や日々の課題、自社での取り組みのヒントが得られます。このセミナーをきっかけに新しい取り組みにチャレンジしてください。
106	11月8日 (水)	苦情対応ステップアップセミナー「にがて克服の実践スキルを学ぶ」 講師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾 知子氏 会場 大江ビル 13階会議室 時間 10:00～17:00	※昼食付き (1日研修) 会 員 20,000円 非会員 25,000円	TA(交流分析)をもとに、お客様と自分との会話のやりとり分析からスムーズなコミュニケーション技法を学びます。 自分の行動特性を知り、お客様の行動特性に応じてどのような技法で対応すればよいかを具体的に学び、にがてを克服します。 特定のタイプのお客様からの電話でいつも苦勞する担当者やその担当者を指導する立場の管理者におすすめのセミナーです。
107	2024年 1月24日 (水)	クレーム対応実戦道場 ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応 進行 当会世話人、 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 15,000円 非会員 20,000円	難クレームに遭遇すると緊張と焦りで冷静な電話対応ができなくなり、失敗対応につながります。最近の難クレーム事例を題材に、ロールプレイングで電話対応を経験する実戦トレーニングのセミナーです。経験の浅い担当者にも、エスカレーション対応が主なベテランにも、受講後にすぐに役立つ実践的な内容です。
108	3月20日 (水)	弁護士に聴く「法的判断を持ちながら、難クレームの実践対応をケーススタディから学ぶ」 講師 光風法律事務所 弁護士 岩永 智士氏 会場 大江ビル 13階会議室 時間 13:00～17:00	会 員 15,000円 非会員 20,000円	実際のクレーム対応をたくさん手がけている光風法律事務所にしかない、様々なケーススタディをもとに、クレーム対応の法的解釈や対応方法を学びます。初期対応での通常の苦情と悪質クレームの峻別方法や折衝方法、弁護士対応への切り替えポイントなどが学べます。法的なバックグラウンドを身につけることで、難渋クレームに直面したときにも冷静に対応できるようになります。

※年度はじめの計画につき、内容・講師・日程など変更する場合があります。ホームページで最新の案内をご確認ください。