

クレーム対応

返信メール作成向上講座【応用編】

オンラインセミナー

「お客様の気持ちを汲んだ返信メール作成をマスターする」

大好評のEメール作成講座の応用編です。

メールでのクレーム対応に必要な、お客様の気持ちに沿った返信メールを作成できるようになることを目的に、メール作成のポイントを学びます。

難クレームに変貌させないために、また、メール対応を長引かせないために、Eメール対応力に磨きをかけてください。

メールでの申し出をクレームに発展させないためには、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が必要です。

このセミナーでEメールの読解力・分析力を身につけ、お客様の気持ちにそった返信メール文書作成力を学びます。

【これまでのセミナー（基礎編）参加者の声】

テンポよくわかりやすいセミナーでした。中尾先生のセミナー、もっともっと受けたいと思いました。ありがとうございました。

1文ずつ事実・感情・要望に分けてお客様の気持ちを読み取るという方法は大変参考となりました。

グループワークでもいろいろな意見、考え方、見方など知ることができ、今後の業務に活かしたいと思いました。

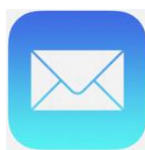
ZOOM参加であっても、他の企業のみなさんと相談しながらメール作成する経験はいろいろな刺激を受けました。

講師の話をお聴きだけのセミナーではなく、グループでディスカッションしながらのセミナーでしたのでとても楽しく、また他の方の意見も聞くこともでき、大変勉強になりました。

メールの対応はできているつもりでしたが、メールのストーリーなど、改めて可視化することにより気づきがありました。

メール対応を現在行っていますが、お客様の感情の読み取ることの大切さを改めて実感しました。

自分たちで考えグループで一つの文面にするので、自分の中でまとめた文章をグループで確認し、いいアイデアを学べた。



【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2021年11月17日（水）午後1時00分～午後5時00分
（受付：12時45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。
どちらか可能な日に参加してください。

（お申込みの際に参加できる日時をお選びください）

11月11日（木）午前11時開始（20分程度）

11月12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～ ログイン受付開始

■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. お詫びメールのストーリーライン
基本ストーリー
基本ストーリーの確認
2. 共感フレーズを考える
事例 ①
メールの分析
返信メールを確認する
3. お詫びメールに必要な丁寧な表現
お詫びフレーズのポイント
事例 ②
お詫びのポイントと丁寧な表現
返信メールを作成する
返信メールのチェック

■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）。
今までに返信メール作成のセミナーを受講された方。
※返信メールのチェックをする管理者、
返信メール作成の社内研修を担当するスーパーバイザーにもおすすめ
初めて返信メール作成のセミナーを受ける方も大歓迎です
ただし、「基礎編」の受講者を想定した応用編なので
基礎編を受けていない場合は、
理解しにくい部分があるかも知れません。
その点、ご承知おきください。
- 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11月8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](#)」
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がございます。
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。