

第40回セミナーのご案内 ～スキルアップ研修～

2012年12月15日
お客様満足研究会

《クレーム対応実践講座》 もう悩まない！ 抑え込みのテクニック！！

いよいよ今年も残り少なくなってきました。冷え込みも一段と厳しくなりましたが、皆様方におかれましては、厳しい寒さに負けず、熱い気持ちでお客様にお応えしていることと推察致します。来年最初のセミナーは、そのような皆様のお気持ちにお応えして熱血講師、カスタマーケアプランの代表取締役中村友妃子氏をお招き致します。その話術の楽しさ、迫力はクレーム対応に疲れた心をきっと元気にしてくれます。今回は、即実践できる二つの講座を用意致しました。第1講座は、メールでの対応が増加する中、なかなか一回で終わらないメールにどのように対応するかをテーマにした「こんきりメールへの取り組み」、第2講座は、誰もが悩むお詫び文をテーマに、「二次クレームにならないお詫び文の書き方」という、どちらも今すぐ役立つ内容です。このセミナーを大いに活用し、自分自身の一層のスキルアップのためにお役立てください。多くの皆様方の参加をお待ちしています。

記

■日時 2013年1月30日（水）午後1時～4時30分
（受付：12時30分から）

■場所 大阪薬業年金会館（地図参照）

■研修 《第1講座》

「こんきりメールのためのメールへの取り組み方を考える」

メールで届いた問い合わせにはメールで回答してきたけれどなかなか終わらないということを経験したことはありませんか？メールでクレーム対応をすることも昨今では特別なことではなくなりましたが、リスクが高いコミュニケーションツールであることを忘れないでください。
リスクを回避しながら、メール対応をする方法をお教えします。

《第2講座》

「二次クレームになったお詫び文から編み出した

二次クレームにならないお詫び文の書き方」

文章でお返事をしたところ「弁解ばかりの手紙だ！」と指摘を受けた経験はありませんか？そんな経験をしたお詫び文のウイークポイントを改善したお詫び文の書き方をご紹介します。
そして「届いたお詫び文に感動した」とお客様からお返事をもらえる感動を味わいましょう。

■講師 中村 友妃子氏（カスタマーケアプラン代表取締役）

年間200本以上のクレーム対応成功の法則に関する講演、企業のお客様対応担当者スキル指導を行っている。

著書「あなたが担当でよかった！～クレームが“感謝”に変わる最強の心理学」「クレーム対応のプロが教える“最善の話し方”」
「クレーム対応のプロが教える心を疲れさせない技術」
「クレーム対応がよくわかるポケット図解の本」

■参加費 会員 8,000円 非会員 12,000円

*当日受付でお支払いください。

■申込み締め切り 2013年1月23日(水)

■申し込み先

[返信先] 当メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

・会社名・所属・氏名(ふりがな)を書いて、ご返信下さい。

■問合せ先：お客様満足研究会(OM研究会)

大阪市北区梅田1丁目11番4-1100

TEL.06(4799)9271

会場地図

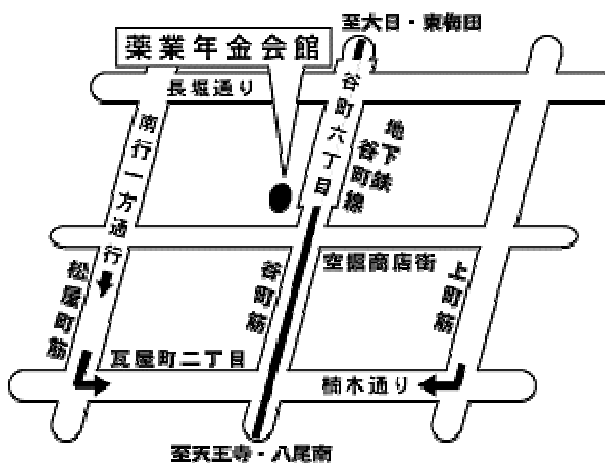
大阪薬業年金会館

〒542-0012

大阪市中央区谷町6丁目5番4号

TEL(06)6768-4451

FAX(06)6768-0510



●電車でお越しになる場合

新幹線「新大阪」駅からは、地下鉄御堂筋線で「心斎橋」駅まで約15分

地下鉄長堀鶴見緑地線「心斎橋」駅から「谷町6丁目」駅へ約4分

地下鉄谷町線「東梅田」駅から「谷町6丁目」駅へ約8分。

地下鉄「谷町6丁目」駅C階段4番口と直結しています。

●駐車場はありません。

車でのご来館はご遠慮下さい。

以上