

第42回セミナーのご案内 ～スキルアップ研修～

2013年4月15日
お客様満足研究会

《電話応対実践講座：基本編》 何事も基本が大切！いつやる？今でしょう！！

例年になく桜も早々と散り暖かい春が到来したかと思えば、朝夕冷え込むという、なんとも不安定な2013年の4月になりました。情緒不安定な方々、ありがたくない人たちとの電話等、クレーム最前線での電話応対者もますます大変さが増す季節でもあります。

さて、会員の皆様はじめ、クレーム対応部門の方々から、「電話応対に自信をもつてのぞみたい」「最前線のクレーム対応者にとって最も重要な基本の技術を学びたい」との要望が数多く当会に寄せられています。

この要望におこたえして、今回は、その道のプロとして定評のある北村幸子氏を講師にお迎えし、実習を交えての研修を行います。

基本なくして応用はききません。言葉使いや、お客様とのコミュニケーションの取り方等の基本がしっかりしていれば、対応にも自信が持てます。

今回勉強していただくことは、大いに実践に活用でき、自信を持ってクレーマーに立ち向かっていける内容です。

電話応対のプロからの手ほどきを受けたことのない方はもちろんのこと、経験豊富な方ももう一度初心に戻ってご自分のチェックをされたいかがでしょう。

多くの皆様のご参加をお待ちしています。

記

■日時 2013年5月16日（木）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 《電話応対基礎実践カリキュラム》

1. マナーとは
2. 顧客満足とは
3. 電話応対とは
4. 効果的なコミュニケーション
5. クレーム対応の基本
6. 言葉使い
7. 笑声の応対
8. 電話応対ロールプレイング

《詳細は、3頁を参照ください。》

■講師 北村 幸子氏（NTT西日本一関西主任講師）
日本電信電話公社入社後、コミュニケーター、営業などを経て人材開発担当課長としてマインド力育成など人材教育に従事する。電話応対、接遇応対、コミュニケーター等の研修に限らず、営業課長及びNTTグループ会社支店長としての経験を生かし、営業基本研修、クレーム対応研修、問題解決力研修などの幅広い研修を担当。現在は、NTT西日本一関西主任講師とし

て社内研修に従事する傍ら、社外研修では、各企業の相談室等のテレコ
ミュニケーターへの研修等、多方面で活躍中。感謝の気持ちをしっかり持つ「心」
の部分強調し、業務に活かせる研修をこころがけている。

■参加費 会員 10,000円 非会員 15,000円

*当日受付でお支払いください。

■申込み締め切り 2013年5月9日(木)

■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

大阪薬業年金会館

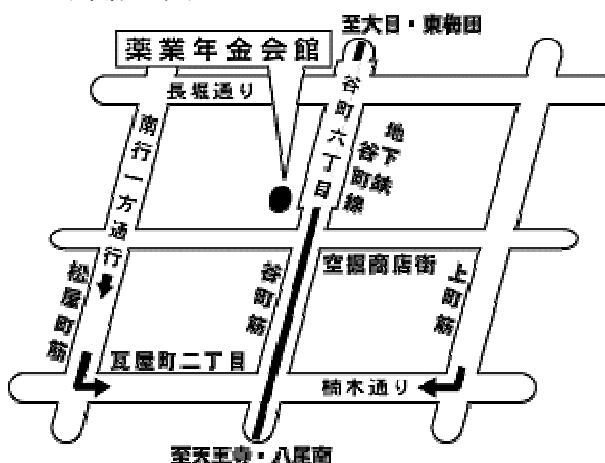
〒542-0012

大阪市中央区谷町6丁目5番4号

TEL (06)6768-4451

FAX (06)6768-0510

会場地図



●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。

第4 2回OM研セミナー 《詳細 スケジュール》

1. マナーとは
2. 顧客満足とは
 - ・CSを目指した対応
3. 電話対応とは
 - ・感じの良い対応 悪い対応とは
 - ・コミュニケーションを図るときの伝わり方
 - ・電話対応の心構え・声の出し方
 - ・お客様の心を掴む対応
4. 効果的なコミュニケーション
 - ・正しく聴くためのポイント（聴くスキル）
 - ・分かりやすく話すための基本（話すスキル）
- 5.クレーム対応の基本
 - ・クレーム電話対応のポイント
6. 言葉づかい研修
 - ・敬語の種類 使い方
 - ・クッション言葉
 - ・対応用語練習問題
7. 笑声の対応
 - ・ボイストレーニング（発声 発音のしくみ）
 - ・滑舌のトレーニング
 - ・発声 発音の仕方
- 8.電話対応ロールプレイング
 - ～模擬電話によるロールプレイング～
 - ・お客様対応の実際
 - 質疑応答 まとめ

以上