

第48回セミナーのご案内 電話対応実践セミナー

2014年4月19日
お客様満足研究会

～お客様満足度100%を目指す基本技術～ 基本なくして、お客様満足なし！

桜の季節も過ぎ暖かさを感じる今日この頃ですが、例年この時期には少し変わったクレーム電話を頂戴することもあり、対応には一層気を使いながら毎日をお過ごしのことと思います。

対応の第一歩は電話でのやりとりからです。「口下手だから、うまく言えない」「相手のペースに巻き込まれて、浮足立つ」「スムーズに会話がすすまない」など、感じたことはありませんか？

今回のセミナーでは、パワフルな熱血指導で定評のある株式会社JBMコンサルタント代表取締役社長 玉本美砂子氏に、電話対応の苦手意識を払拭し、弱点を克服するスキル、テクニックを講義だけでなくロールプレイングによる実演も含めてより実践的に教えていただきます。

過去に行ないました同氏のセミナーでも、「基本を再確認できた」とか「会社でフィードバックして、全体の品質向上を目指す」、「慣れて気がつかなくなっていたことを思い知らされた」「自信が湧いてきた」等々、皆様から大変勉強になったと高い評価をいただいています。

基本から応用まで、会社では学べないことを、わかりやすく教えていただきます。是非この機会に自分自身の対応を振り返ってみませんか。また、新たな発見があると思います。お客様の気持ちの変化を考えながら、より満足度の得られる対応を目指しましょう。

受講後、「何か変わった」「変わることができる自分」を実感しませんか。自信の持てるお客様対応を目指す、多くの皆様のご参加をお待ちしています。

記

■日 時 2014年5月21日（水）午後1時～5時
（受付：12時30分から）

■場 所 大阪薬業年金会館（地図参照）

■内 容 **《第一部》 講演「電話対応スキルの習得」**
 ・基本対応スキル
 ・コミュニケーションテクニック

《第二部》 ロールプレイング
 ・事例演習とフィードバック

■講 師 株式会社JBMコンサルタント
 代表取締役社長 玉本美砂子氏

【プロフィール】

（株）ヤマハの営業ウーマンとして第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。その後独立し、（株）JBMコンサルタントを設立。研修事業の他にアウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を存分に活かした実践的な研修内容と熱意あふれるパワフルな指導力は受講生からの評判も高い。

【著書】「クレーム対応の基本」「クレーム対応聞く技術 断る技術」（ぱる出版）
コンピューターテレフォニー誌「クレーム対応のレシピ」他、連載中

■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。

■申込み締切り 2014年5月16日(金)

■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)

大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401

TEL. 080-2488-7349

大阪薬業年金会館

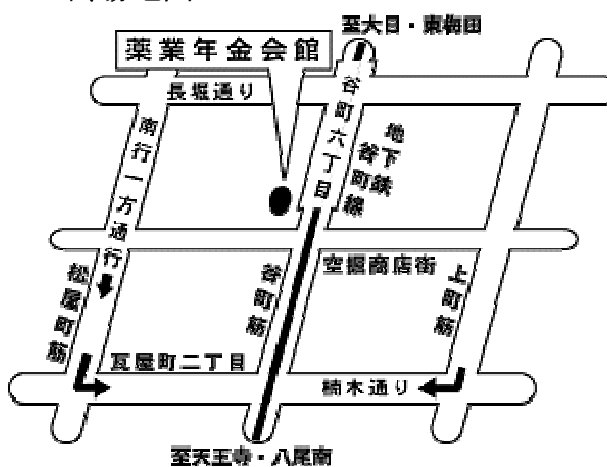
〒542-0012

大阪市中央区谷町6丁目5番4号

T E L (06) 6768-4451

F A X (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。

以上