

第49回セミナーのご案内 難クレーム対応実践セミナー

2014年6月17日
お客様満足研究会

～みんなで学ぶスキルアップトレーニング～ 難クレーム対応のポイントはこれだ！

蒸し暑い日が続きますが、このような時期にはお客様対応にも、ついいらいらして満足のいく対応ができず、失敗を引き起こしてしまいます。ジメジメ感を吹き飛ばし、さわやかな対応を心がけましょう。

今回のセミナーは、「みんなで学ぶスキルアップトレーニング」と題しまして、実践主体の研修です。日頃、やりたくてもなかなか出来ない「ロールプレイング」を中心とした実践形式で指導致します。みんなの知恵を出し合い、お客様満足の在り方を考えてみませんか。

第Ⅰ部は、元ピップ株式会社お客様相談室室長の朝倉公治氏による「タイプ別対応方法のポイント」です。22年の対応経験から、いろいろなタイプに遭遇しても困らないように、大変わかりやすく、明快かつ的確にポイントをついたお話をさせていただきます。

第2部は、難事例をもとに、ロールプレイングでの徹底トレーニングを実施致します。お客様から追い込まれて、うっかり口に出したことが、意外な問題を引き起こしたことや、もう少し言い方に気をつけていれば、大きな問題にはならなかったのに等々というような痛い経験は誰しもお持ちだと思います。そのようなことがないように、日頃のロールプレイングを徹底することが、失敗原因を取り除き、自分自身のスキルアップにつながっていきます。この研修を活用して、ご自身のスキルに磨きをかけ、よりお客様に満足を与えることができるよう頑張りましょう。多くの皆様のご参加をお待ちしています。

記

■日時 2014年7月16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Ⅰ部> 講演「難渋するお客様のタイプ別対応方法を伝授」
講師 元ピップ株式会社 お客様相談室室長
朝倉公治氏（ACAP 西日本支部研修部会長）

<第二部> ロールプレイング
難事例をもとに、実践形式のトレーニング

■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 2014年7月11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

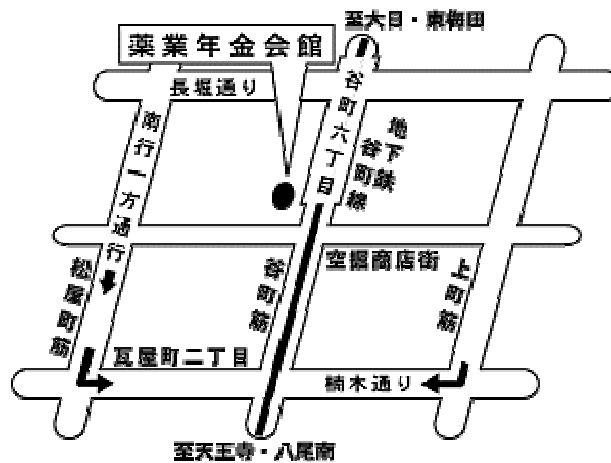
〒542-0012

大阪府中央区谷町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