

第50回セミナーのご案内 スキルアップ研修

2014年8月11日
お客様満足研究会

『クレーム対応メール作成のポイント』 ～Eメール対応の落とし穴！あなたも例外ではありません～

謹啓 酷暑、台風、ゲリラ豪雨と厳しい自然にさらされる今夏ですが、皆様も暑さに負けず、連日お客様との厳しい対応に取り組まれておられることと思います。

今回のセミナーは、多くの皆様からのご要望にお応えし、Eメールでのクレーム対応について、プロの請負人がご教授致します。

Eメールは、クイックレスポンスを要求されるため、じっくり考え、見直しの出来る文書対応と違い、チェックミスが起こりやすくなることは、皆様も感じておられることだと思います。

言葉と音声を使った電話と違い、文字だけで対応するためには、お客様が書かれた文章からニーズや思いを読み取る必要があります。

今回は、講師に多くのコンタクトセンターでの指導経験のある中尾知子氏をお迎えし、行間に隠れたお客様の思いに気づき、状況にあわせた、メール作成のスキルを、事例をまじえてわかりやすく解説していただきます。中尾講師は顧客満足の実現サポートに定評のある「株式会社JBMコンサルタント」専属部長講師です。

状況設定にそって、実際にメールを作成し、学んだことを体得していただくという実践的な内容になっています。起こりうるメール対応の落とし穴にはまることのないよう、この機会にご自分で学び、自信をもって実践できるように致しましょう。

多くの皆様のご参加をお待ちしています。

敬具

■日 時 2014年9月17日（水）受付時間：午前9時00分

※今回は、開始時間が早いのでお気をつけ下さい。
尚、昼食はご用意致します。

■場 所 大阪薬業年金会館（地図参照）

■研修内 容 『クレーム対応メール作成のポイント』 午前9時15分～午後3時

- <概要>
- ・ビジネス文書とは
 - ・クレームにおけるEメール対応と電話対応の違い
 - ・お客様の気持ちを読み取る方法
 - ・お詫びメール作成での留意点
 - ・実践ワーク

《講師》 株式会社JBMコンサルタント
専属部長講師：中尾知子氏

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。現在、(株)JBMコンサルタント専属部長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。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター要請、コルセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーには定評がある。

■参加費 会員 11,000円 非会員 16,000円 ※昼食代含む

*当日受付でお支払いください。

■申込み締め切り 2014年9月10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、ご返信ください。

■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

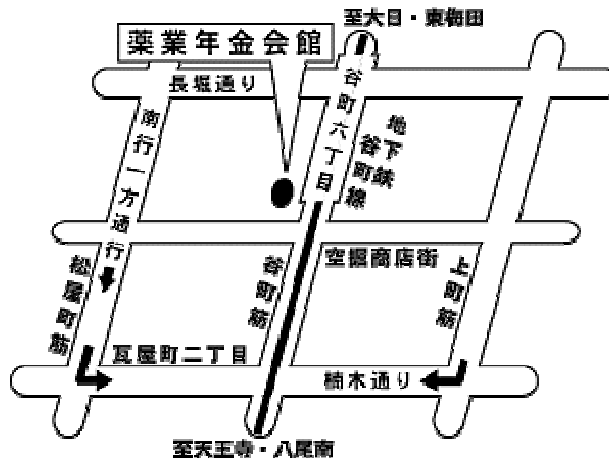
会場地図

大阪薬業年金会館

T542-0012
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