

第52回OM研究会セミナーのご案内 ～難渋クレーム対応スキルアップ研修～

2014年12月18日
お客様満足研究会

《難渋クレーム対応》実践道場 ～究極のロールプレイング～

今年も残り少なくなってきました。皆様にとって、あっという間の一年でしたか、それとも長く感じられた一年だったのでしょうか。クレームに苦しまれた度合いによって、その感じ方が違うのではないのでしょうか。誰しも難渋クレームは、頭痛の種です。しかしながら、避けては通れない課題です。いかなるクレームにも屈しない、精神力とテクニックを身につけようではありませんか。それには、実践訓練しかありません。

今回のセミナーは、間違いなくスキルアップしたあなたを実感していただける内容です。皆様方には会社側のお客様相談部門の人として、実際に難儀な消費者からのクレームを受ける役割（ロール）を演じていただきます。

様々な難儀なタイプの消費者が難儀な申し出をもって登場します。あなた方はチームになって事前に与えられたケースに基づき対応のポイントを話し合う機会が与えられます。そして、実演（プレイ）を行います。

このロールプレイングに勝ち負けはありません。難儀な消費者からの苦情、不満、いいがかりなどに対する適切な対応を、実演の過程から学んでいただきます。当日提供するケースは実際にありそうだと思うものを準備します。消費者役も当会でお願いした個性ある方々の予定です。ご期待ください。

過去実施したセミナーを受講された方々からは、ロールプレイングに対するクレーム対応スキルアップ効果を多く頂戴しています。

必ず満足していただける内容です。多くの方々の参加をお待ちしています。

◆日 時 2015年1月28日（水）12：50～17：00 （受付：12：3から）

◆場 所 大阪薬業年金会館

◆内 容 難渋クレーム対応実践研修
～ロールプレイング～

- ① オリエンテーション
- ② 実演の準備
- ③ 実演
- ④ 実演の評価
- ⑤ まとめ

◆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。

◆申し込み締め切り 2015年1月21日（水）

◆申し込み先【返信先】当メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

◆問い合わせ先：お客様満足研究会（OM研究会）

大阪府富田林市寺池台1-305-401

TEL：080-2488-7349

大阪薬業年金会館

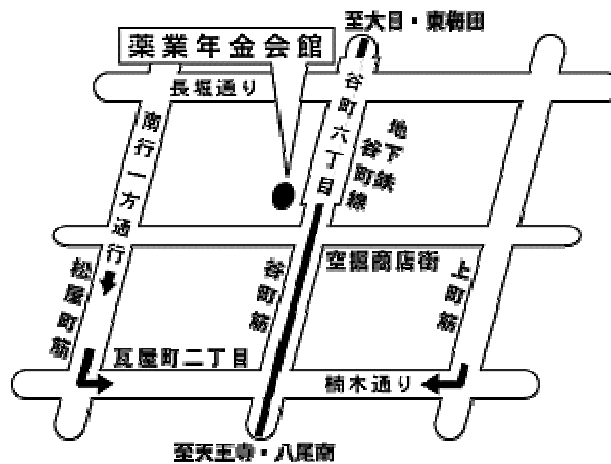
〒542-0012

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