

2015年6月12日
お客様満足研究会

～失敗事例に学ぶスキルアップトレーニング～

うっとうしい梅雨の季節がまいりました。天候が悪いとお客様のご機嫌も麗しくなく、その反動がクレームとなって相談窓口も忙しくなります。このような時こそ、お客様の気持ちに共感しつつ、丁寧な対応を心がけましょう。

今回のセミナーは、「失敗事例に学ぶスキルアップトレーニング」と題しまして、失敗対応の模擬演習を聞き、グループ討議、他グループの発表、講評を通し『失敗から何を学ぶか』、成功へのポイントを習得する実践主体の研修です。失敗は誰しも経験があります。あっていいと思います。失敗を恐れていると進歩はありません。失敗したで終わるのではなく、何が間違っていたのか、なぜお客様を怒らせる結果になったのか等々、反省ポイントを明確にすることこそ、次の対応を成功させる鍵になります。

挫折で多くを学べば、次は容易に乗り切れます。失敗は多ければ多いほど学ぶことも多くあるのです。今回の失敗事例にも多くの学びがあります。挫折を前向きに受け止め、自身を変革しレベルアップするチャンスです。

第2部は「相談会」です。皆様が現在お困りになっていることや、過去のことではあるが、気持ちの中で整理ができていないこと等、どんな些細なことでも結構です。この機会になんでもご相談ください。

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しましょう。多くの皆様のご参加をお待ちしています。

記

■日時 2015年7月15日(水) 午後1時～4時半
(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》 失敗事例に学ぶ

- ・自己紹介
- ・対応失敗2事例の実演
- ・グループ討議
- ・発表
- ・失敗しないためのグループ討議
- ・発表
- ・講評

《第二部》 相談会
現在お困りの事柄、過去の気になる対応結果など、
なんでも相談
(時間の都合で行えない場合もあります)

■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 2015年7月10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

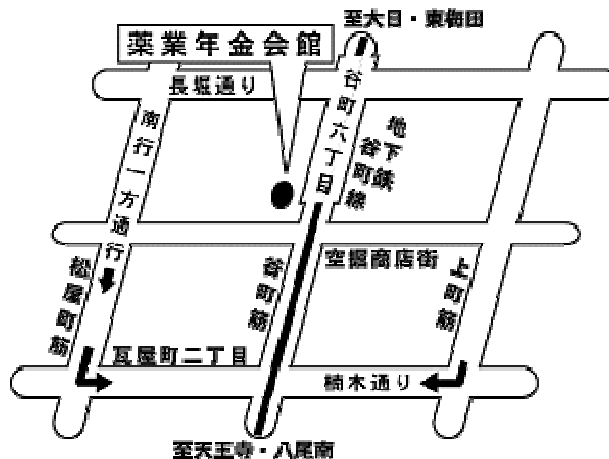
〒542-0012

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