第56回セミナーのご案内 先進企業の取り組みから学ぶ

2015年8月24日 お客様満足研究会

~お客様の心の琴線に触れる応対テクニック~ お客様満足のポイントはここだ!!

酷暑も一段落し、朝夕は秋の気配も感じられるようになってまいりました。今回のセミナーは、勉強の秋にふさわしく、日頃皆様がなかなか実践できていないことを学んでいただく 大変有意義な内容です。

あなたは、お客様のクレームに対して、心の内を読んだ対応ができていますか。心の琴線に ふれて、お客様の気持ちの中に入り込むことができますか。今回は、クレーム顧客をいかにし て自社のロイヤルユーザーにするかという対応のポイントを花王株式会社の生活者CCで渉外 部長を務められ、現在教育担当としてご活躍されている丸山明夫氏をお迎えし、自社内で推進 されている研修内容を皆様で体験していただくという、画期的な試みです。

この研修から学んだことを、自社で展開していただければ、対応品質が大きく上がることは、 間違いありません。お客様相談窓口は、少しでも多くのお客様をロイヤルユーザーにし、継続 してご愛顧いただくという使命を与えられています。それには、常に対応品質を向上させる ための訓練が必要です。

この研修を通して、ご自身のスキルに磨きをかけると同時に、窓口全体のレベルアップを 図り、よりお客様に満足を与えることができる対応をしようではありませんか。多くの皆様の ご参加をお待ちしています。

記

■日 時 2015年9月16日(水)午後1時~4時30分

(受付:12時30分から)

- ■場 所 大阪薬業年金会館(地図参照)
- ■内容 講師 花王株式会社 生活者 C C 大阪 教育担当 丸山明夫氏 (前渉外部長)

≪第1部≫ 講演「電話対応の基本」

- ・苦情申し出者の類型
- ・対応の留意点 等

≪第2部≫ 「失敗事例に学ぶ」: グループワーク

・悪い事例による体験研修(花王社内での対応研修をもとに)

≪第3部≫ パネルディスカッション 「お客様満足の相談対応とは」

- ■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9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

会場地図

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



●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