

第57回セミナーのご案内 スキルアップ研修

2015年10月15日
お客様満足研究会

Eメール『クレーム対応策』のポイント第2弾 ～メール対応の悩みを完全解決～

謹啓 日本列島も本格的な秋の到来とともに、北の国からは、紅葉のニュースが聞かれる季節になりました。皆様も秋を迎え、さわやかな気持ちでお客様に接していただけることと思います。

今回は、大変ご好評をいただきました「Eメールでのクレーム対応策」につきまして、多くの企業で豊富な指導経験をお持ちの(株)JBMコンサルタント専属部長講師中尾知子氏をお迎えし、より内容の濃い実践研修を実施致します。

Eメール対応は、電話対応のようなノウハウの構築がされていないため、いつも不安を抱えながらの対応になってしまいます。皆様も「メール対応の恐さ」はよくご存知だと思います。年々、メールによる件数も増え、その内容也多岐にわたってきています。

そこで、今回、メールの恐さを知った上で、状況設定にそったメールを実際に作成し、実践形式で対応ノウハウを吸収していただくコースを設定しました。

初めての方はもとより、前回ご参加の方は新たな発見をし、さらに自身のスキルアップに磨きをかけてください。

多くの皆様のご参加をお待ちしています。

敬具

■日 時 2015年11月18日(水) 午前10時～午後4時30分
(受付は、9時30分から致します)
※開始が午前からですのお気をつけ下さい。
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 Eメール『クレーム対応策』のポイント第2弾

- <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 15,000円 非会員 20,000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 2015年11月11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

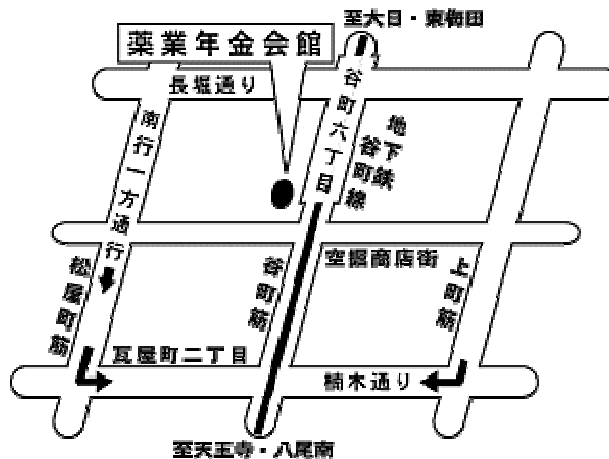
大阪薬業年金会館

T 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



- 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