

第58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～

2015年12月10日
お客様満足研究会

《難渋クレーム対応対策》事例から学ぶ実践道場 ～現役ベテラン対応者が、消費者役で挑戦～

今年も残すところ1ヶ月足らずとなりました。年の暮に向かい、お客様対応も多忙をきわめておられることと思います。特に最近「クレマーまがい」の高齢者からのお申し出など、難渋クレームが増加傾向にあり、その対応に苦慮しているとの声を頂戴します。

突然の難渋クレームに、動揺なくそつなく対応するためには日頃の経験と訓練(ロールプレイング)の反復が効果的で、常にいろいろな場面を想定してのロールプレイングは経験を補う手段として最も有効な手段であり、スキルアップにつながるものです。

年明けの当セミナーは、まさにこうしたニーズにうってつけの難渋クレーム対応ロールプレイング研修です。内容は、企業内で数々の難渋クレームを経験している現役の人物が演じる『ややこしい消費者』からのクレームに対し、対応者として速効対応していただく役割を演じるというものです。さて、あなたはその挑戦をどう切りぬけますか、どのようにして納得させますか。

《昨年受講者の感想》

- ① ロールプレイングを体験して少し自信がついた
 - ② 1つの案件を徹底的に議論することで、様々な見方があることを認識できた
 - ③ 異業種の会社の考え方が大変参考になった
 - ④ 自分の弱いところを補え、スキルアップできた
- 等々、非常に高い評価をいただきました。

皆様も自分自身で確かめてみませんか。身を持って実感されることこそ、明日からの対応に生かされます。即実践につながるセミナーです。必ず満足していただけるものと確信しています。多くの方々の参加をお待ちしています。

日 時 2016年1月21日(木) 13:00～17:00 (受付:12:30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

I.ロールプレイング

- (1) 役割分担
- (2) 難渋事例実演への対応準備
- (3) 難渋事例の対応実演
- (4) 対応実演を終えてまとめ

《昨年の事例》

- ・洗顔フォームによる皮膚トラブル
- ・害虫駆除器の性能不満 他

II.ご質問コーナー

「今抱えている案件の解決手段」「過去のトラブルで、もやもやとしていること」など、あなたや職場の同僚の悩みにお答えします。

*ご質問を下記申込先のアドレスへメールをください。

◆参加費 会員：8,000 円 非会員：13,000 円
*当日受付でお支払いください。

◆申し込み締め切り 2016 年 1 月 14 日(木)

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

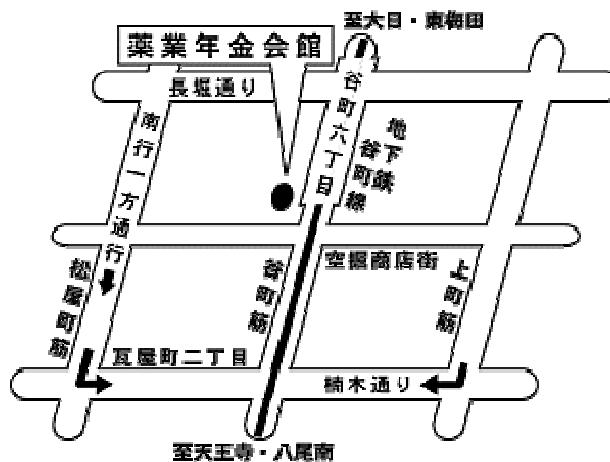
◆問い合わせ先：お客様満足研究会（OM 研究会）
大阪府富田林市寺池台 1－3 0 5－4 0 1
TEL：0 8 0－2 4 8 8－7 3 4 9

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