

第60回セミナーのご案内 ～電話対応基礎講座～

2016年4月14日
お客様満足研究会

『コミュニケーション力向上研修』 ～お客様の感情に寄り添った言葉が あなたの電話対応を変える！！～

電話対応でお客様の問合せに正確に答えているのに話がこじれてしまったという経験はありませんか。お客様の問合せや質問など申し出の背景に何があるか、お客様との会話（コミュニケーション）で聴き取りまた感じ取り、お客様の心情に反応し、それをお客様に伝えるという一連の流れが電話対応では大切になります。

このセミナーでは、聴くスキルと話すスキルを演習やロールプレイングを通じて学び、電話対応でのコミュニケーション力を磨きます。

講師は、この分野の研修ではナンバー1の信頼度で、迫力満点、パワフルなご指導で大好評の株式会社JBMコンサルタント代表取締役社長 玉本美砂子氏です。

新年度が始まり、新たにお客様対応部門に配属された方も多き時期です。電話対応の経験が浅い方には、電話対応の本質とともに具体的な手順や技法を学ぶ良い機会です。すでに3年以上の対応経験を持っている方にも、改めて電話対応の盲点を学ぶことができます。電話対応のテクニックを学ぶだけでなく、経験者にとっても新しい発見があり、セミナー参加後にはお客様対応がたのしくなるに違いありません。お客様対応の経験が短い方から長年の経験のある方まで、たくさんのご参加をお待ちしています。

【過去のセミナー参加者の感想】



【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2016年5月18日（水）午後1時～5時
（受付：12時30分から）

■場 所 大阪薬業年金会館 401号室 （地図参照）
大阪市中央区谷町6丁目5番4号

■内 容 『電話対応基礎講座』
～コミュニケーション力の向上であなたの電話対応が変わる～
電話対応の基礎とコミュニケーション力を演習やロールプレイングを通して学びます。
1. 電話対応に必要なコミュニケーション力
2. 傾聴スキル
3. 3つのフィードバック
4. 聴くスキル

※不測の事態で、セミナー内容が一部変更される場合もございます。
その際はご了承くださいますようお願いいたします。



Dr. Yoko Kato is a Japanese physician and researcher. She is a member of the Japanese Society for the Study of Osteoporosis and the Japanese Society for the Study of Osteoporosis. She is also a member of the Japanese Society for the Study of Osteoporosis and the Japanese Society for the Study of Osteoporosis.

