2016年4月14日 お客様満足研究会

『コミュニケーションカ向上研修』

~ お客様の感情に寄り添った言葉が あなたの電話応対を変える!! ~

電話応対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応対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、電話応対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い時期です。電話応対の経験が浅い方には、電話応対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、改めて電話応対の盲点を学ぶことができます。電話応対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。



【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 『電話応対基礎講座』

~コミュニケーション力の向上であなたの電話応対が変わる~ 電話応対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. 電話応対に必要なコミュニケーションカ
- 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。

■講 師 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 【プロフィール】



ヤマハ株式会社の営業として第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。その後独立し、株式会社JBMコンサルタントを設立。研修事業の他にアウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を存分に活かした実践的な研修内容と熱意あふれるパワフルな指導力は受講生からの評判も高い。

電話応対コンクール全国大会やコンタクトセンター・アワードの審査員の実績あり。著書に「クレーム応対の基本」「クレーム応対 聞く技術 断る技術」(ぱる出版) がある。

■参 加 費 会員 10,000円 非会員 15,000円 * 当日受付でお支払いください。

■対 象 者 電話応対従事者(経験年数は問いません)

※「基礎講座」となっていますが、経験年数の長いベテランの方々にも、ご自身の電話応対を見つめ直す絶好の機会になります。

■募集人員 40人

■申込み締切 2015年5月11日(水)

■申込み方法 お客様満足研究会事務局まで、メールにてお申し込みください。

申し込み先メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com メールタイトルに「第60回 セミナー参加申し込み」、 本文に会社名・所属・氏名(ふりがな)・電話応対経験年数を書いて

事務局までご送付ください。

■問 合 せ 先 お客様満足研究会(OM研)

大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401

電話: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 TEL (06)6768-4451 FAX (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。お車でのご来館はご遠慮下さい。

