

第61回セミナーのご案内 ～クレーム対応実践セミナー～

2016年5月吉日
お客様満足研究会

～失敗事例に学ぶ、電話対応トレーニング～ 人の失敗事例も自分のものに！失敗を糧に電話対応が変わる！！

お客様対応に失敗しても、何が原因かわからないということはありませんか？興奮したお客様につられて冷静さを失い、問題をこじらせて難クレームに発展してしまった経験はありませんか？あなたの何気ない言葉や反応が失敗を引き起こすきっかけになっていることがあります。お客様の真意が把握できないことで、なんとなくお客様とすれ違ってしてしまうこともあります。そんな失敗を振り返り、次の対応につなげることはあなたの電話対応力のステージを上げるのに最適の題材です。

今回のセミナーでは、失敗事例の模擬実演を客観的に聴き、参加者同士の討議を通じて失敗の原因を探り、失敗しないための方策を学ぶことができます。自分が失敗しなくても、他人の失敗事例も経験値アップにつなげることができ、あなたのお客様対応力を磨くのに最適のセミナーです。

失敗のポイントはどこか、何が原因か、失敗しないための注意点は何か、についてセミナーに参加して学んでください。

第2部は「相談会」。日ごろの悩みやお困りごとなど、なんでも相談に経験豊富な世話人・アドバイザーがお答えします。

失敗を恐れないたくさんの方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】

自分もやってしまいそうな失敗で、ポイントが良くなった。

意識していないとやってしまいそうで参考になった。

失敗をしないようにではなく、どんどん失敗すれば良いと教えてもらい、気持ちが楽になった。

後輩にも受けさせたいと思います。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2016年7月13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 401号室 （地図参照）
大阪市中央区谷町6丁目5番4号

■内 容 <<第1部>> 失敗事例に学ぶ
・自己紹介
・対応失敗2事例の実演
・グループ討議・発表
・失敗しないためのグループ討議・発表
・講評
<<第2部>> 相談会
現在お困りの事柄、過去の気になる対応結果など、なんでも相談
（時間の都合で行えない場合もあります）

- 進 行 お客様満足研究会世話人
- 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。
- 対象者 電話対応従事者（経験年数は問いません）
※経験年数の短い初心者の皆さんにも、失敗の事例に共通する盲点を先に学ぶことで同じ失敗を少なくできます。
- 募集人員 36人
- 申込み締切 2015年7月6日（水）
- 申込み方法 当会ホームページの[セミナー参加の申し込み](http://omken.org/script/mailform/seminar-entry/)から、
<http://omken.org/script/mailform/seminar-entry/>
あるいは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61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）・電話対応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

※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。

【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。

