

第62回セミナーのご案内 ～電話対応ステップアップ講座～

2016年8月1日
お客様満足研究会

『苦手克服の実践スキルを学ぶ』

～ お客様のタイプに応じた対応スキルを学び苦手を克服しませんか。
心理学をベースにした理論的な分析を学び、実践演習で鍛えます。～

電話に出たとたん、「このお客様、なんだか合わない気がする」「このお客様は苦手なタイプだ」と一瞬で感じることはありませんか？

電話で苦勞するお客様がなんとなくよく似ているということはありませんか？

あなたが苦手と感じているその背景に、お客様とあなたの行動特性の違いが関わっているのです。お客様の話し方や思考パターンとあなたの話し方や説明パターンが食い違っていれば、あなたが熱意と誠意で対応してもそのお客様とスムーズなコミュニケーションはとれません。そのことが苦手意識となってしまいます。

お客様のご要望とあなたの説明がかみ合っていない、と感じるあなた。

自分では普通に対応しているのに、お客様が突然お怒りになった経験のあるあなた。

部下から、いつもおなじようなタイプのお客様の二次対応が回ってくる上司のみなさん。

そのような方に是非学んでいただきたいセミナーです。

講師は、年間200日を超えるコンタクトセンター向け研修実績のある株式会社JBMコンサルティングの主席講師、中尾知子氏です。

このセミナーでは、心理学を基にした「交流分析(TA)」を活用し、ご自分の行動特性を知り、ご自身と違うタイプのお客様との対応ではどのような技法が有効か、具体的・実践的な手法を学びます。

ご自身の電話対応で苦手意識のお客様に思い当たる方、部下の育成指導の強化を目指す相談センターの管理者の方々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9月21日(水) 午前10時～午後4時30分 (受付: 9時30分から) ※昼食のお弁当をご用意しています。
■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	電話対応ステップアップ講座 『苦手克服実践スキルを学ぶ』 ～お客様とあなたの行動特性のタイプを知り、タイプに応じた対応スキルを学び、苦手を克服します。～ 1. 交流分析やその目的を学び、自己分析(自己診断) 2. 行動特性 タイプの違いを学ぶ 3. 電話対応への活用に向けた、やり取り分析を学ぶ 4. 苦手克服に向けた実践演習 5. まとめと質疑応答

■講 師 株式会社JBMコンサルタント 主席講師 中尾知子氏
【プロフィール】



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。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感すると共に、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。現在、株式会社JBMコンサルタントの主席講師としてさまざまな業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら、後進講師の育成、統括業務にたずさわる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など、数多くの研修を遂行中。交流分析やNLP等の心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

■参 加 費 会員 15,000円 非会員 20,000円

*当日受付でお支払いください。

※参加費には昼食のお弁当も含まれています。

■対 象 者 電話対応従事者（経験年数は問いません）

※「ステップアップ講座」として、苦手なタイプのお客様に悩んでいる方には最適のセミナーですが、経験年数の短い方々にも、ご自身の電話対応で苦手を作らないためのタイムリーな講座です。

■募 集 人 員 40人

■申込み締切 2016年9月15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62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。

当会ホームページの「[セミナー参加の申し込み](#)」からでもお申し込みいただけます。

■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

不慮の事態で、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。

