

第64回セミナーのご案内 ～電話対応実践道場2～

2016年12月7日
お客様満足研究会

～難渋クレーム対応を学ぶ～ ロールプレイングによる模擬体験が実対応に生きる！！

いきなり難渋クレームに遭遇してあたふたしてしまう前に、体験してみませんか？
難渋クレームでも、動揺せず冷静に対応しなければなりません。

難渋クレームの対応をロールプレイングで模擬体験し、またその背景や要因をグループ討議で自ら考え整理することがスキルアップへの近道です。

今回のセミナーでは、グループに与えられたテーマによる難渋クレームに直接対応していただきます。消費者役を世話人・スタッフが演じ、参加者は企業の対応者として解決にあたります。

実際に実演し、またロールプレイング実演を聴き、難渋クレームの対応を学んでください。最近の実際の事例に基づく、新しい難渋クレームの題材を用意しています。

第2部は「質問コーナー」。

現在お困りの事や、完了した案件でも対応が妥当だったか気になっていることなど日ごろの悩みやお困りごとなどに経験豊富な世話人・スタッフがお答えします。

何回参加してもスキルアップにつながると参加者から高い評価をうけているセミナーです。難渋クレームを体験したい皆様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】

ロールプレでの厳しい対応が良い経験になった。

難クレームを受けたことがないので、頭が真っ白になることを経験できました。

お客様の言葉の中に大切なキーワードが含まれており、対応のポイントになるのに気付けた。

セミナーに参加して「活」がはまりました。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日	時	2017年1月26日(木) 12時45分～16時30分 (受付：12時20分から) ※少し早目の開始です。
■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	《第1部》難渋クレーム実践ロールプレイング ・対応準備 グループ討議 グループ毎に申し出テーマを用意しています。 ・難渋クレームの対応実演(ロールプレイング) ・対応実演についての振り返りグループ討議とまとめ発表 《第2部》質問コーナー 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 (時間の都合でたくさん質問にお答えでき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）
※2次対応をすることが主体のスーパーバイザーや管理者には難クレームの対応ポイントを整理できる格好のセミナーです。経験年数の短い初心者の皆さんにも、難クレームを体験することで、実際の電話対応でいきなり出くわす難クレームにも落ち着いて対応できるようになります。

■募集人員 36人

■申込み締切 2017年1月19日（木）

■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](#)」からお申し込みください。

メールにてもお申し込みをお受けしております。

【メール申し込み先】

お客様満足研究会事務局

メールアドレス omken.jimukyoku@gmail.com

メールタイトルに「第64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、
質問事項を書いてご送信ください。

■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「心齋橋」駅まで約15分
地下鉄長堀鶴見緑地線「心齋橋」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。

