

第67回セミナーのご案内 ～クレーム対応実践道場～

2017年6月15日
お客様満足研究会

他社の失敗事例を自分のものに！ 失敗を糧に自分の電話対応を変える！！ 失敗事例から学ぶ。電話対応トレーニング実践セミナー

クレーム対応で失敗したり、対応に苦慮するとき、あなた自身の電話での対応が原因になっています。原因かわからないままでは、同じ失敗を繰り返してしまいます。

自分の実際の電話対応で失敗し、その原因を振り返ることが一番の経験になりますが、早く経験値を上げるには、他人の失敗事例を分析することが近道です。

今回のセミナーでは、失敗を振り返り、次の対応につなげていただくための題材を用意しました。失敗事例をもとに、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自ら考え、学ぶことができます。同じ題材のスムーズな対応事例も紹介します。

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を、セミナーに参加して学び、ご自身のお客様対応力に磨きをかけてください。

第2部の「質問コーナー」では、日ごろの悩みやお困りごと、自社の対応事例など、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】

自分もやってしまい
そうな失敗で、ポイントが良くわかった。

失敗事例に基づいてグループで討議することで、失敗の原因を分析できた

良い対応事例が聞けて、お客様への共感の大切さを実感しました

同じような悩みを抱えている異業種の対応方法がとても参考に

【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2017年7月19日（水）午後1時～5時00分
（受付：12時30分から）

■場 所 大江ビル 13階会議室（地図参照）
〒540-0011 大阪市中央区農人橋1丁目1番22号

■内 容

《第1部》 失敗事例に学ぶ

- ・ 対応失敗事例に基づくグループ討議・発表
- ・ 事例の対応改善策の検討とロールプレイング
- ・ スムーズな対応事例紹介
- ・ 失敗事例から何を学んだか、今後の電話対応に活かす点の発表

《第2部》 質問コーナー

現在お困りの事柄、自社の対応事例など、なんでも相談コーナー

■進 行 お客様満足研究会世話人

■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 30人

■申込み締切 2015年7月12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。

【メール申し込み先】

お客様満足研究会事務局

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67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。

当会ホームページの「[セミナー参加の申し込み](#)」から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。

【会場のご案内】

大江ビル 13階会議室

〒540-0011

大阪府中央区農人橋1丁目1番22号

（大江ビルサービス株式会社）

TEL (06)6946-3939

地下鉄「谷町四丁目」駅

8号出口から徒歩1分。

●新幹線「新大阪」駅から

地下鉄御堂筋線「新大阪」～「本町」 約11分。

「本町」にて地下鉄中央線乗り換え。

中央線「本町」～「谷町四丁目」 約3分。

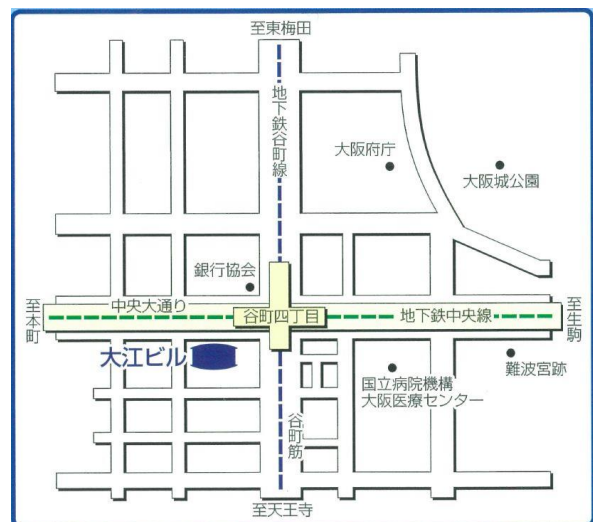
「谷町四丁目」駅下車。

●JR大阪駅から

地下鉄谷町線「東梅田」～「谷町四丁目」 約7分。

「谷町四丁目」駅下車。

【会場地図】



※お車でのご来館はご遠慮ください。