

ロールプレイングで体験する 『難クレーム対応の実践研修』

**自ら招いてしまうことも多い、いまどきの難クレーム。
現実の難クレームに遭遇する前に、模擬体験で対応方法を学ぼう！！**

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。

難クレームをロールプレイングで模擬体験することで、実際の難クレームにも冷静に電話応対できます。

題材はいまどきの難クレーム事例を用意しています。

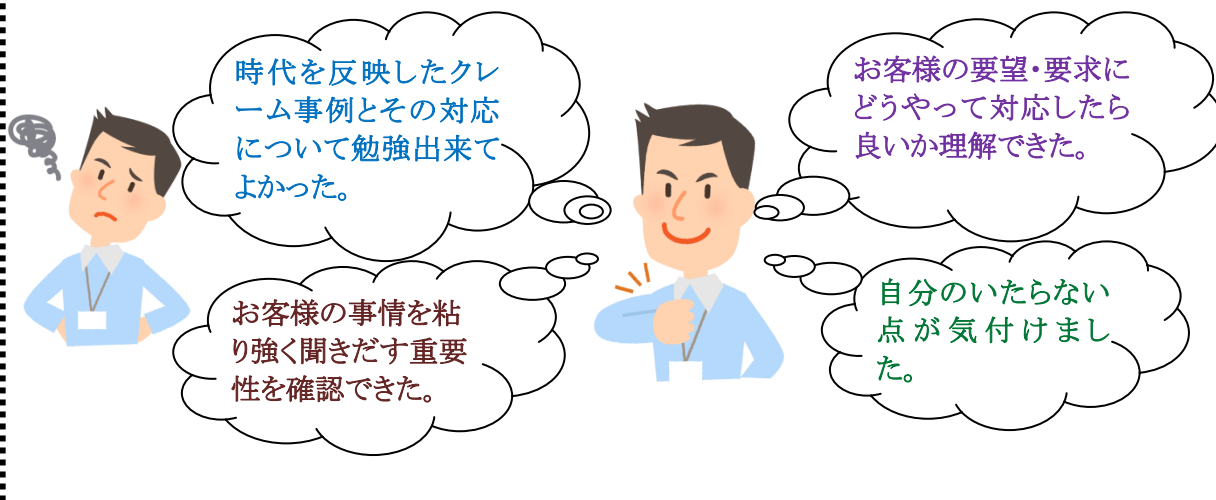
- 難クレームをまだ経験していない人、
- 難クレームの気配だけで落ち着いた対応ができなくなる人、
- 自身の対応で難クレームに発展してしまったことがある人、
- 2次対応でこじれた案件の対応をすることが多い人

このセミナーで難クレームに対する応対技術を身につけてください。

セミナーは第1部のロールプレイングと第2部「質問コーナー」との2本立てです。
グループ討議で一緒に悩み・解決策をさぐることで異業種・同業種の他企業の担当者との人脈も生まれます。

難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。

昨年の難クレーム対応セミナーの参加者のコメント



【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2017年11月15日（水）午後1時00分～午後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 大阪府中央区農人橋1丁目1番22号
- 内 容 **《第1部》難クレーム電話対応 ロールプレイング**
・対応準備 グループ討議
難クレームの申し出：グループ毎に対応作戦を考える。
・対応実演（ロールプレイング）
企業の相談員として：お客様からの申し出に対応。
・振り返り
改善点のまとめ：対応実演についてグループでの反省
- 《第2部》質問コーナー**
「現在困っている」「過去に気になる対応結果」など、なんでも相談
経験豊富な世話人・スタッフがお答えします。
- 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）
※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
の皆さんも、実際の電話対応でいきなり難クレームにでくわす前に、難ク
レームを模擬体験することができます。
- 募 集 人 員 36人
- 申込み締切 2017年11月8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69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せ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

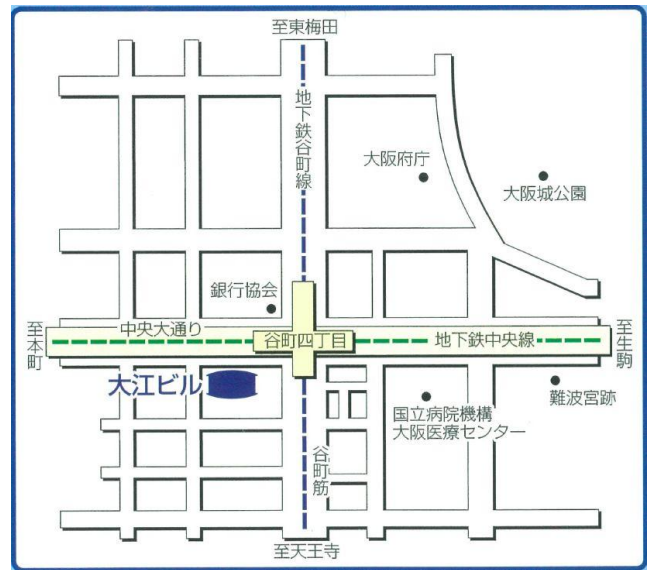
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
(大江ビルサービス株式会社)

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。