

お客様対応のバリアフリー化 『高齢者対応スキル向上研修』

**高齢者からの電話が多くなっている現在、
高齢者対応で困ったことはありませんか。
高齢者特有の見え方・聞こえ方を知り、
高齢者の申し出を聴きとるスキルと
高齢者に伝えるスキルを学びます。**

高齢者からの来信が年々増えるとともに、高齢者からのクレーム対応に苦慮する場面も急増しています。

高齢者対応では高齢者に接する対応者自らのマインドチェンジも必要となります。「温かみのある電話対応」と「よりよいサービス」を維持しつつ、疲れない高齢者対応を目指します。

高齢者とのコミュニケーション方法や実践テクニックを学んでください。

セミナーでは

1. 高齢者の見え方・聞こえ方・話し方の特性を把握します。
見え方・聞こえ方の模擬体験も体験ツールを使って行います。
2. 高齢者のお話を聴くスキルと、高齢者に伝わりやすい
話すスキルを学びます。
3. ロールプレイングで、高齢者対応の実践演習を行います。



**「高齢者対応」は今まで、あまり取り上げられていないセミナーテーマです。
お客様満足研究会でも初めて取り上げるテーマです。**

**ますます比重が高まる高齢者からのお電話ですが、
高齢者対応のスキル向上は、他のお客様対応の向上にもつながります。
お客様対応のバリアフリー化につながる高齢者対応を学びましょう。**



【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時	2018年1月17日（水）午前10時00分～午後5時00分 （受付：午前9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	1. 高齢者社会の実態を知る 2. 高齢者の特性把握 高齢者特有の聞こえ方・話し方・見え方 3. 高齢者対応のスキル 聴くスキルと話す（伝える）スキル 4. 演習・実践（ロールプレイング）
■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 17,000円 非会員 22,000円 *当日受付でお支払いください。 ※参加費には昼食代も含まれています。
■対 象 者	電話対応従事者（経験年数は問いません） ※高齢者対応で困っているお客様相談センターで、社内での研修をお考えのスーパーバイザーや管理者にもおすすめのセミナーです。
■募 集 人 員	36人
■申込み締切	2018年1月10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70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

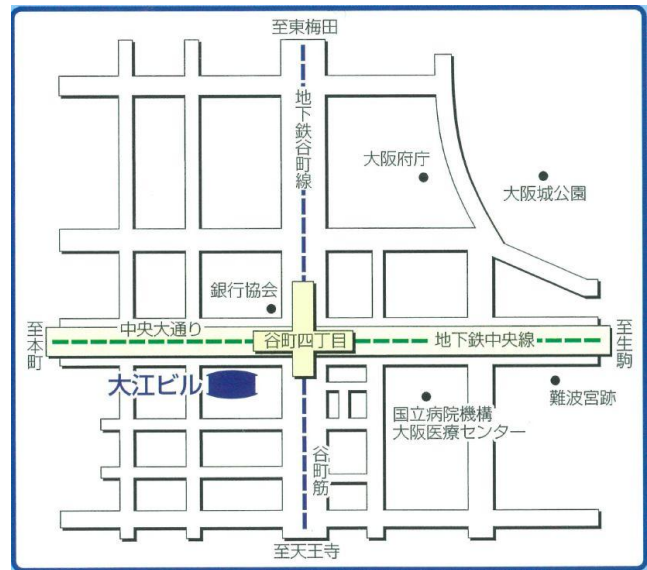
(大江ビルサービス株式会社)

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。