

～クレーム対応実戦道場～

ロールプレイングで体験する 『難クレーム対応の実戦セミナー』

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！！
お客様の性格・特性上の難しいクレーム、申し出・要求内容が難しいクレーム。
難クレームの要素別に対処方法、ロールプレイングで体験し学びます。

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。

クレームの難しい要素を把握し、解決への道筋は何か、ロールプレイングで模擬体験することで、現実の難クレームに遭遇した時に冷静に対応できます。

いまどきの難クレーム事例を体験して、応対技術を身につけてください。

セミナーは1. ロールプレイング、2. 講義、3. 質問コーナーの3本立てです。

異業種・同業種の他企業の担当者とのグループ討議で、一緒に悩み・解決策をさぐることで人脈も広がります。

- 難クレームをまだ経験していない方、
 - 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というあなた、
 - 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方、
 - 2次対応でこじれた案件の対応をすることが多い管理者の方々、
- 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。

難クレーム対応セミナーの参加者のコメント

時代を反映したクレーム事例とその対応について勉強出来てよかった。

お客様の事情を粘り強く聞きだす重要性を確認できた。

失敗した点を掘り下げて、振り返りができたので参考となった。

ロールプレイングで対応者をさせてもらい、とても勉強になりました。

自分のいたらない点が気付きました。

想定外のクレームの対応の仕方について勉強になった。

客観的に対応を見ることができて、良い点、良くない点がわかりやすかった。



【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2018年11月21日（水）午後13時00分～午後5時00分
（受付：午後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**
1. 対応準備 グループ討議
難クレームの申し出の対応策を検討する。
2. 対応実演（ロールプレイング）
3. 振り返り
対応実演についてグループでの反省と改善点のまとめ
《第2部》講演
「最近の難クレームと対応について」
《第3部》質問・相談コーナー
「現在困っている」「対応は終わったけどこの対応で良かったのだろうか」など、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。
※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）
※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 30人
- 申込み締切 2018年11月14日（水）
- 申込み方法 メールあるいはホームページから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（セミナー担当あて）
[申し込み先 \(seminar01@omken.org\)](mailto:seminar01@omken.org)。
メールタイトルに「第75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。
●当会ホームページからの申し込み
「[セミナー参加の申し込み](#)」左のリンクをクリックしてください。
- 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

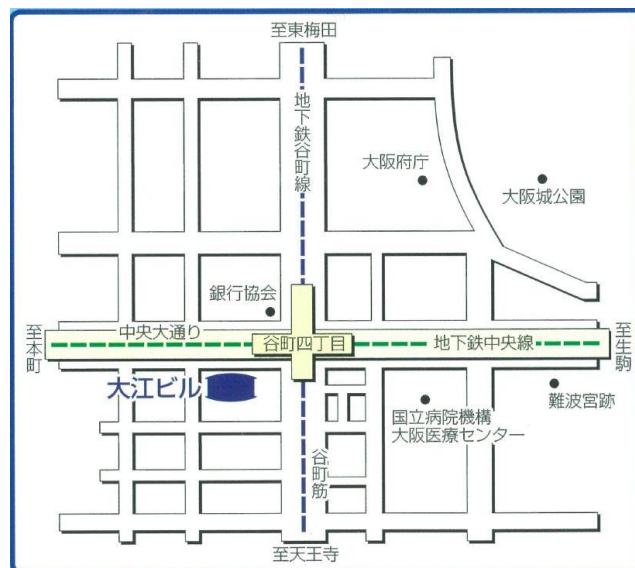
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
(大江ビルサービス株式会社)

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。