

昨年初めて実施した「高齢者対応」のセミナーは大好評でした。

～苦情対応トレンドセミナー～

**高齢者の特性を知ると対応が変わる！
『高齢者からの苦情の対応スキル 習得セミナー』**



【昨年のセミナー参加者の声】

是非受講したいセミナーでした。先生の話がわかりやすく、とても参考になりました。

悩みのタネであった高齢者対応に自信が持てるようになった。

知識がなく迷っていたことが解決できた。

高齢者の見え方、聴こえ方を疑似体験でき、高齢者の方がどんな気持ちで電話してこられているかがより理解できるようになった。

実践をまじえて具体例もたくさん知ることができた。

(ロールプレイングで)自分の対応に客観的な指摘がもらえた。また他の参加者の際王が聞けてとても勉強になった。

対応のポイントがわかりやすくまとめたハンドブックが帰社後にとても役立ちます。



**ますます比重が高まる高齢者。
高齢者からの電話に困ったり、悩んだり、難渋する前に、
高齢者対応のスキルを学んでください。**



高齢者対応のスキルはお客様対応部門の必須項目になってきています。高齢者にはどのように見えているか、どのように聴こえているかを体験ツールで実感してもらいます。その上で、高齢者からの申し出を聴きとるスキルと伝わりやすく話すスキルを学びます。

ロールプレイングで、高齢者対応の実践演習もたっぷり行います。

高齢者対応の向上は、他のお客様対応にも生きてきます。

お客様対応のバリアフリー化と呼べる、高齢者対応をしっかりと学んでください。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2019年1月16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 大阪府中央区農人橋1丁目1番22号
- 内 容
1. 高齢者の特性把握
体験ツールを使った聞こえ方・話し方・見え方の模擬体験
 2. 高齢者対応のスキル
聴きとるスキルと分かりやすく伝える話すスキル
 3. 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。鋭い洞察力で受講生の可能性を引き出すセミナーは定評がある。
- 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 24人
- 申込み締切 2019年1月9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76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。

※セミナー前日～当日のキャンセル・欠席はキャンセル料を頂戴いたします。

セミナー2日前までにご連絡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

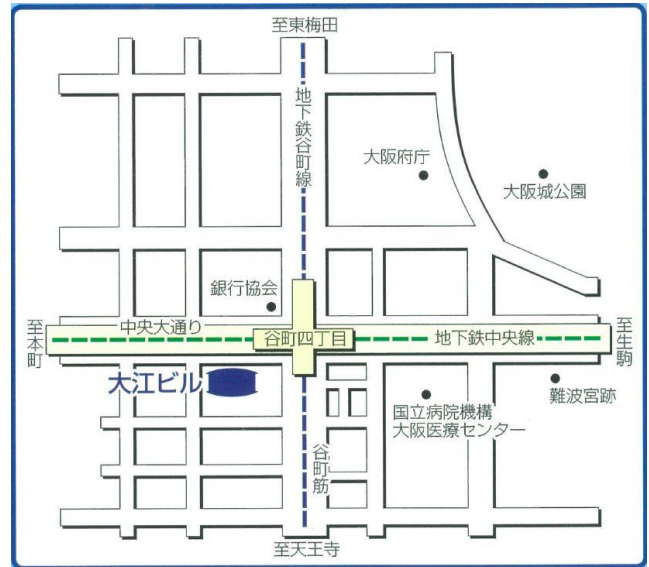
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
(大江ビルサービス株式会社)

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。