

電話対応基礎講座

『クレーム対応における 共感力・質問力・説明力を身につける』

～ お客様への「共感」を具体的に理解し、
お客様への共感がお客様に伝わるスキルが身に付けば、
苦情対応でのあなたの電話対応が変わる！！ ～

新年度の始まりにふさわしい、電話対応の基礎を学ぶセミナーです。
今回のセミナーは一般的な電話対応の基礎講座ではありません。『共感』をキーワードに、電話対応の具体的な手順や技法を基礎から学びます。

苦情対応において、『共感する』とよく言われます。言葉としてはよく知られるようになりましたが、『共感』と言う言葉が独り歩きし、実際には具体的に学ぶ機会は少ないのではないのでしょうか？

また、『質問スキル』や『説明スキル』についても、こちらの訊きたいこと説明したいことを優先するあまり、一方的になってはいませんか？

本講座では、お客様の心情を理解していることを言葉で伝える『共感スキル』や、お申し出を正確に把握するための『質問スキル』、わかりやすく伝える『説明スキル』を学び、電話対応でのコミュニケーション力を向上することを目的としています。

講師は株式会社JBMコンサルタント代表取締役社長 玉本美砂子氏。

信頼度ナンバー1、パワフルなご指導でファンも多い先生です。

お客様対応部門に着任したばかりの方、電話対応の経験が3年未満の方には必須のセミナーです。ベテランの方にも、電話対応の盲点を学び直すよい機会です。

たくさんのご参加をお待ちしています。

【昨年のセミナー参加者の感想】

玉本先生の講習は、実践的な内容で進められているのでわかりやすく、すぐに社内に取り組みます。ありがとうございました。

先生の鋭いご指摘に、改めて身の引き締まる思いがしました。

今日からでも使える内容が多く勉強になりました。

テンポよく進み、集中してお話を伺うことができました。先生がとてもパワフルです。とても良かったです。

傾聴スキルの大切さをあらためて実感しました。話すスキルだけでなく、しっかり正しく聴くスキルを身につけられるよう、日々練習します。

ロールプレイングで細かく録音を止めてアドバイスなどいただけて、気づきと改善ができてよかったです。してもらえてよかった。



【セミナースケジュールと申し込み方法】

■日 時 2019年5月15日（水）午後1時～5時
（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 ～電話対応基礎講座～
『クレーム対応における共感力・質問力・説明力を身につける』
言葉では理解している「お客様への共感」ですが、どうすれば共感していることをお客様に伝えることができるか、ぼんやりしたままになっていませんか。共感する力、共感へつながる質問のしかた、共感をベースにした説明のしかたを具体的に学ぶセミナーです。
お客様とのコミュニケーションがスムーズにとれるようになるスキルを演習やロールプレイングを通じて身に付けてください。
1. 電話対応の基礎のふりかえり
2. 傾聴スキル
3. お客様に共感する
4. お客様の真意を把握する質問のスキル
5. お客様に伝わる説明のスキル
6. トレーニング、ロールプレイング

■講 師 玉本美砂子氏 （株式会社JBMコンサルタント 代表取締役社長）
【プロフィール】



株式会社ヤマハ（ミュージック）の営業として第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、生涯の仕事とする。その後独立し、株式会社JBMコンサルタントを設立する。人材育成事業の他にアウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を存分に活かした実践的な研修内容と、熱意あふれるパワフルな指導力は受講生からの評判も高い。

「電話対応コンクール全国大会」や「コンタクトセンター・アワード」の審査員の実績あり。一般社団法人日本コンタクトセンター教育検定協会副理事長を務める。著書に「クレーム対応の基本」「クレーム対応 聞く技術 断る技術」（ぱる出版）がある。他に、コンピュータテレフォニー誌「クレーム対応のレシピ」「SV道場」など掲載。

■参 加 費 会員 12,000円 非会員 17,000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）
※「基礎講座」となっていますが、経験年数の長いベテランの方々にもご自身の電話対応を見つめ直す絶好の機会になります。

■募 集 人 員 24人

■申込み締切 2019年5月8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78回セミナー参加申し込み」、
本文に会社名・所属・参加者の氏名(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）事務局
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

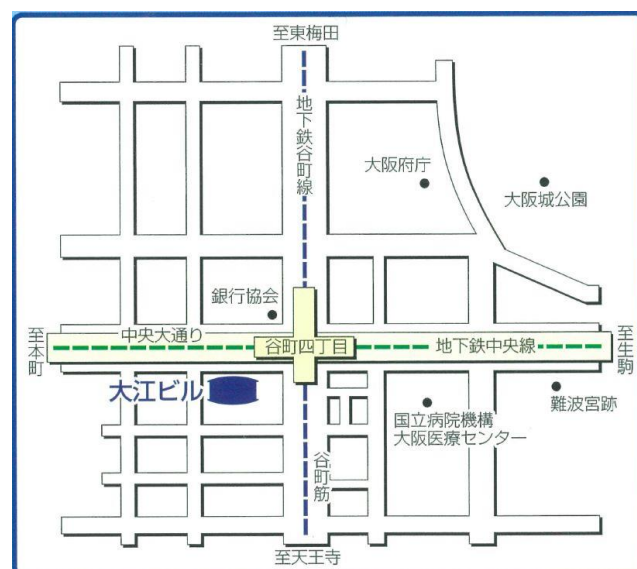
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
(大江ビルサービス株式会社)

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。