



『応用編』



～ハートフル苦情対応～

高齢者対応に必要な実践力の向上セミナー 高齢者のパーソナリティー・個性に合わせた 応対手法を学びます！！

「高齢者対応」セミナーの『応用編』を開催します。
これまでに実施したお客様満足研究会の大好評シリーズ「高齢者対応」セミナーは『基礎編』でした。
高齢者の聞こえ方・見え方、話し方などの特性を知り、高齢者の話を聴き取るスキルや高齢者に伝えるスキルを学んだ皆様に次のステップ『応用編』をご用意しました。

ますます比重が高まる高齢者からの電話応対。
「温かみのある電話応対」と「より良いサービス」を維持しつつ、疲れない高齢者対応を習得するためのセミナーです。
高齢者のパーソナリティー・個性をいくつかの類型で分類。それぞれのタイプの特徴を把握した上で、難波クレームになりやすいタイプ別対応方法について学びます。



【過去2回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。

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。

(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。

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。

視覚・聴覚の大切さ、その機能低下による電話対応の注意点が確認できた。

ロールプレイングで録音したものを確認してのアドバイスが役に立ちます。

なぜ高齢者対応がスキルだけでは不十分なのか、よく理解したうえで詳細な対応方法が聴けた。

実践をまじえて具体例もたくさん知ることができた。

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。

知識がなく迷っていたことが解決できた。

【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2019年7月17日（水）午後1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
【応用編】
1. 高齢者対応スキルの再確認
「基礎編」で学んだ基本スキルを振り返ります。
 2. 高齢者のパーソナリティ・個性
高齢者のパーソナリティの類型に応じたコミュニケーションのポイントを学び、ご自身の考え方やクセを知ります。
 3. ケーススタディ
対応の課題点と改善方法を考える
 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。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 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 今までに高齢者対応のセミナーを受講された方。
※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。
（初めて高齢者対応のセミナーを受ける方も大歓迎です）
- 募 集 人 員 24人
- 申込み締切 2019年7月10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)
メールタイトルに「第79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)

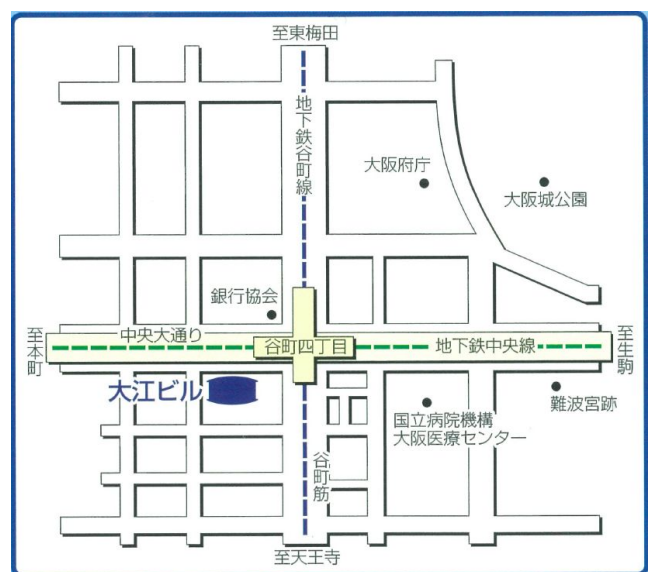
TEL (06)6946-3939

**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。