

クレーム対応実戦道場 **新企画**
～クレームの訪問対応はここが肝～
訪問対応のいろはを学ぶ

長引く電話での対応も1回の訪問で解決！？
気が重くなる訪問対応も、ポイントを知れば解決への早道に。

お客様満足研究会の新企画セミナーです！
クレーム対応セミナーであまり取り上げられていない訪問対応のセミナーです。
電話対応が基本のお客様対応部門ですが、訪問対応の機会も必ずでてきます。
クレームの内容確認のための現地訪問、現品の引き取り、トラブルのお詫びやお見舞いのための訪問、調査結果の報告のための訪問など、どの企業でも現実にかかる訪問対応です。

……せっかくの訪問対応で解決せずさらに炎上？！
……顔を合わせてのお詫びや提案も、こちらの誠意が伝わらない？！

訪問の準備から解決につなげる提案まで、訪問・面談の基本や留意点をロールプレイングで体験しながら学んでください。

お客様対応部門の方々のみならず、渉外担当、営業部門で訪問する機会が多い方々のご参加をお待ちしています。

【お客様訪問の時にこんな不安を抱えていませんか？】



【セミナースケジュールと申し込み方法】

- 日 時 2019年9月18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 ～クレーム対応実戦道場～
『クレームの訪問対応 ここが肝
訪問の準備段階から、現地確認事項、交渉まで徹底討議
訪問対応のいろはを学ぶ』
1. 自己紹介と準備
2. 講義「訪問対応の心得」
3. グループ討議
訪問対応での各段階での課題と留意点について討議
4. ロールプレイング
訪問対応の模擬体験。
5. まとめ講義「訪問の手引き」
6. 質疑応答
- 進行・講師 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。
- 対象者 電話対応従事者（経験年数は問いません）
渉外担当者、営業担当者、総務部門担当者など
※「訪問対応」を行うことのある方々なら誰でも。
- 募集人員 24人
- 申込み締切 2019年9月11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80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

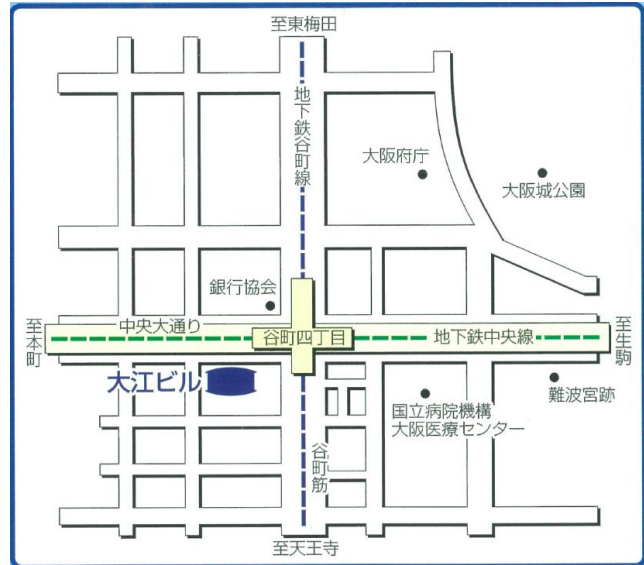
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
(大江ビルサービス株式会社)

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。