

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

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。
難クレームに遭遇すると、緊張で焦ってしまい、
冷静な対応ができなくなってしまう。
最近の難クレームをロールプレイングで体験し、対応方法を学ぼう！！

「繰り返し参加しても、その都度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。

いまどきの難クレームの事例をロールプレイングで体験して、現実の難クレームに遭遇した時に冷静に対応する技術を身につけてください。

同業種だけでなく異業種の他企業の同じ問題を抱える参加者とのグループ討議で、悩みも解消し解決策のヒントが得られます。

- 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方、
 - 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、
- 難クレームを克服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

ロールプレイングは、実際の場面と同じかそれ以上の緊張感がありました。

実際の現場感覚を体験でき、リアルに実感することができた。

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。

他の方が対応されるのを客観的に見ることができ、何が良くて何が足りないかよくわかった。

企業によって、対応に様々な工夫がみられて興味深かった。

他社で困っている事案が聞けて参考になりました。

そもそも「難クレーム」が「何」であるかから考えられた。明日の仕事に活かせればと思う。



- 日 時 2019年11月20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 **《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》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・講師 お客様満足研究会 セ話人
- 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）
※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、模擬体験することができます。
- 募 集 人 員 24人
- 申込み締切 2019年11月15日（金）
- 申込み方法 当会ホームページ（下記のリンク）からお申し込みください。
●申し込みフォーム
[「セミナー参加の申し込み」](#)
上のリンクをクリックして、
必要項目を入力して送信してください。
- 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

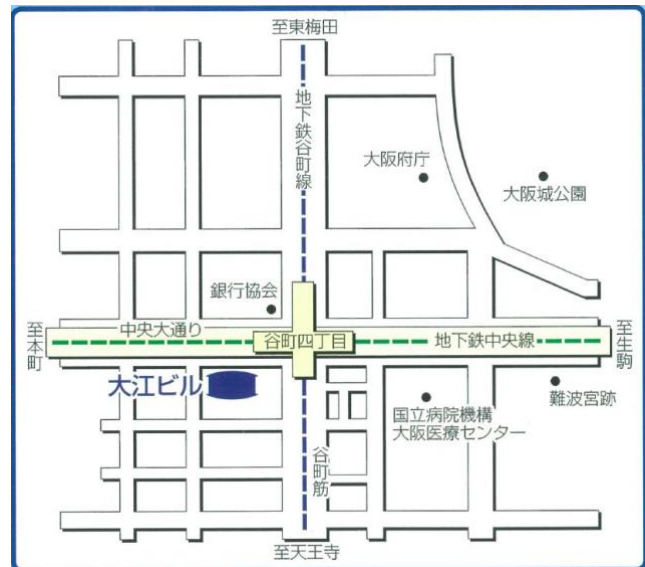
(大江ビルサービス株式会社)

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。