

クレーム対応実戦道場3

「失敗事例から学ぶ」
クレーム対応の勘どころマスター講座

クレーム対応の失敗事例を分析、
お客様とのコミュニケーションが崩れたポイントを見つけ、
改善策を検討します。

より良い対応をロールプレイングで確かめ、
クレーム対応の勘どころをマスターしてください。

お客様とのコミュニケーションをしっかりとりながら対応していたクレーム対応で、急にお客様の態度が変わり対応に苦慮するとき、対応者はどこが失敗のターニングポイントかわからず自信をなくしてしまいます。

失敗に切り替わるポイントを実際にあった事例を通じて学びます。失敗事例に潜む共通点を知ること、失敗を糧にスキルアップを目指すセミナーです。どのように改善できるかを検討して、ロールプレイングで実践します。



- お客様を怒らせてしまい、上司に電話を代わってもらったことがある方
 - 何度か同じ失敗をしてしまったことがある方
 - 失敗経験がなく、失敗をしてしまうことが不安な方
 - 担当者の指導を受け持つスーパーバイザーや管理者の方々
- クレーム対応を冷静に行うことを目指す皆様のご参加をお待ちしています。

以前の失敗事例から学ぶセミナー参加者のコメント

具体的な事例をもとに考えることができて、とても有意義な時間でした。

問題解決に向け、優先順位の必要性を学べた。

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。

最初の対応など頭でわかっているが、いざ実践ですらすらトークとして出てくるように活かしていきたい。

気付くことがたくさんありました。次回も参加させていただきたいです。

他社の状況をうかがえ、ためになりました。

お客様にかけ言葉のどのようにはらないか、具体的に考えたいと思いました。



- 日 時 2020年1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 <第1部>失敗事例から学ぶ
・ 対応失敗事例に基づくグループ討議
・ 事例の対応改善策の検討
・ ロールプレイングで改善策を実践
<第2部>質問コーナー
現在お困りの事柄、自社の対応事例など、
なんでも相談コーナー
- 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）
※失敗を糧に、自分の対応のレベルアップを目指す方、
対応指導をするスーパーバイザーや管理者の方、
経験年数の短い初心者の方、大歓迎。
実際の対応失敗をする前に、
失敗の事例に共通する盲点を学んでください。
- 募集人員 24人
- 申込み締切 2020年1月10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

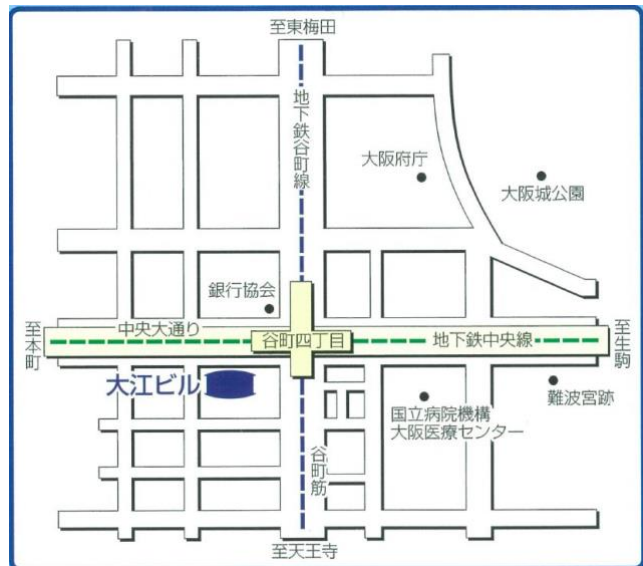
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
(大江ビルサービス株式会社)

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。