

年間計画どおりの開催を予定していますが、新型コロナウイルス感染の拡大の状況によっては開催を中止する場合がございます。ご了承くださいませようお願いいたします。

お客様満足研究会
第84回セミナーのご案内

2020年4月6日
お客様満足研究会

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 実践トレーニング』

～ お客様への「共感」の気持ちを、お客様に伝えることで
あなたの電話対応もワンランクアップ！！ ～

電話対応の基礎を学ぶセミナーです。

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実践的にトレーニングするセミナーです。

講師には今年も、パワフルなご指導で人気の玉本美砂子氏（株式会社JBMコンサルタント代表取締役社長）をお迎えします。

クレーム対応で『共感する』ことは基本のキ。でも言葉だけがひとり歩きしていませんか。お客様の言葉にどのように反応し、言葉を返せば共感していることが伝わるか、具体的にトレーニングして身につけてください。このセミナーでは、『共感スキル』だけでなく、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』も実践的に学びます。

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。

【昨年までのセミナー参加者の感想】

先生の的確なアドバイスで目からウロコの情報をたくさんありがとうございました。とても勉強になりました。

聴くこと、伝えることの大切さは非常に勉強になりました。

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。

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。きででした。

大変わかりやすく、すぐに実践できる内容でした。

ロールプレイングで他社の方と一緒にでき、自分の改善点を指摘してもらうのはとても貴重な経験でした。

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 2020年5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 ～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 実践トレーニング』
言葉では理解している「お客様への共感」ですが、共感していることを
お客様に伝えることができているでしょうか？
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
しかたを具体的にトレーニングします。
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 2020年5月13日（水）

■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。

●お申し込みフォーム

[「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。

※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。

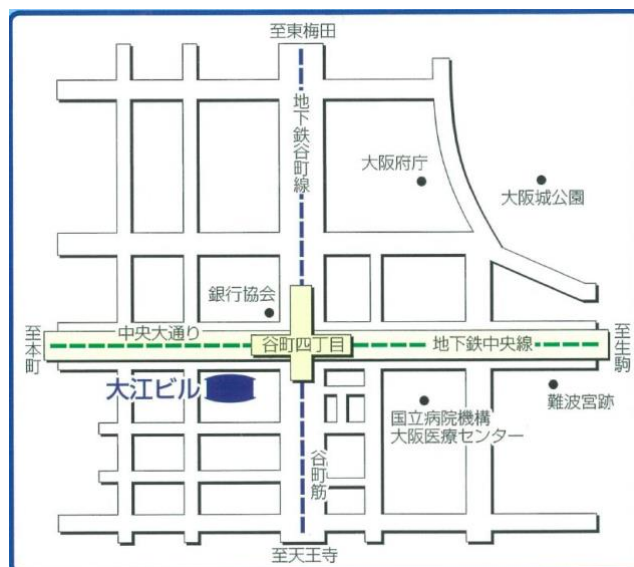
「谷町四丁目」駅下車。

●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。