

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収束状況によっては開催を中止せざるをえない場合がございます。中止の場合はホームページでご案内させていただきます。ご了承くださいませようをお願いいたします。

お客様満足研究会
第85回セミナーのご案内

2020年5月20日
お客様満足研究会

クレーム対応実戦セミナー1
～ロールプレイングで学ぶ
難クレーム対応

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。
難クレームをロールプレイングで体験し、対応方法を学んでください！！

「何回参加しても、いつも参考になる」と参加者に大好評のセミナーです。
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り、失敗対応につながる場合があります。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、難クレームに遭遇した時に役立つ技術を身につけてください。

経験の浅い担当者からベテランまで、

- 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、
 - ご自身の対応が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

想定よりリアルなロールプレイングで、臨場感があり、非常に参考になりました。

ロールプレイングで実際に対応することで、気づくところがたくさんあった。

ロールプレイングを通して、準備段階から勉強になりました。他グループのコメントも振り返る上で参考になりました。

自分の会社と全く異なる分野の事例だったが、対応では多くの共通点を見出すことができた。

他社の対応の仕方は自分や会社に取り入れていけるものが多かった。

他社の事例や異業種の方のお話が聞けてよかった。



- 日 時 2020年7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》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 2020年7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。
※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

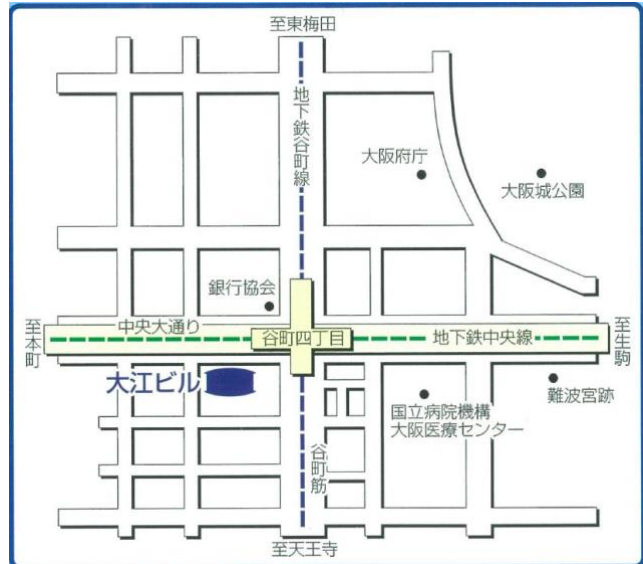
大阪市中央区農人橋1丁目1番22号
(大江ビルサービス株式会社)

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。