

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ご回覧下さい。

海邦総研ビジネスセミナー

電話対応スキルアップセミナー



～ 好感を与える電話対応とクレーム対応の基本をマスター！！ ～



日時

平成20年8月27日(水) 午後1時30分～午後5時 (開場:午後1時)

場所

株式会社 海邦総研 研修室 【沖縄海邦銀行 松尾支店 3階】
〒900-0015 那覇市久茂地三丁目29番62号

講師

安田 ひろみ (弊社人材開発部 研修インストラクター)

セミナーのねらい



ビジネスにおいて、電話は非常に重要で社員の電話対応によって会社のイメージが決まります。特に、クレームの多くは電話で寄せられると言われ、対応によっては**“知らないうちにお客様を失う”**こともあります。

本セミナーでは、クレームに対する基本的対応の手順を学び、実践的ロールプレイングをとおして、クレームを**“信頼”**へ変える対応スキルを習得していただきます。

◆ 本セミナーは、このような方におすすめです！！

- 電話の基本対応はできるが、クレーム対応のスキルを学びたい方
- 若手社員からベテラン社員まで電話対応をされる方
- 電話対応をちょっと苦手と感じている方 など

セミナープログラム

1. 最近のクレーム事情
 - (1) 従来型クレームと最近のクレームの違い
 - (2) クレームはどここの会社でも起こりえる
2. クレームとは？
 - (1) クレームを訴える際のお客様心理とは？
 - (2) 顔が見えない怖さと電話でも見えるあなたの態度
 - (3) クレームの種類と発生原因
 - (4) 発想の転換へ “クレームはチャンス”
3. クレームの基本対応
 - (1) クレーム対応の4つのポイント
 - ・相手と良好な関係をつくり、理解して聴く
 - ・事実を確認し、要望を把握する
 - ・問題解決の提示
 - ・クレームへの感謝とフォロー
 - (2) クレーム対応の会話術
 - (3) ケーススタディ～ こんなときどうしますか？～
4. クレーム対応スキル【実践:ロールプレイング】
5. クレームに感謝！！ 企業で活かすには

お申込みの方法、会場へのアクセスについては裏面をご覧ください

あなたの未来をぐ〜っとサポート！

講師紹介

安田 ひろみ (やすだ ひろみ)

97年 社会保険労務士資格取得、98年～2000年沖縄タイムスで『社会保険Q&A(共著)』のコラムを担当
 99年 厚生労働省 外郭(財)21世紀職業財団沖縄事務所で雇用管理アドバイザーとして勤務
 05年 株式会社海邦総研入社
 人材開発部 研修インストラクター
 新入社員研修、接客マナー研修、電話応対研修、患者応対接客研修、労働法関係研修等を担当

お申込み方法・受講料など

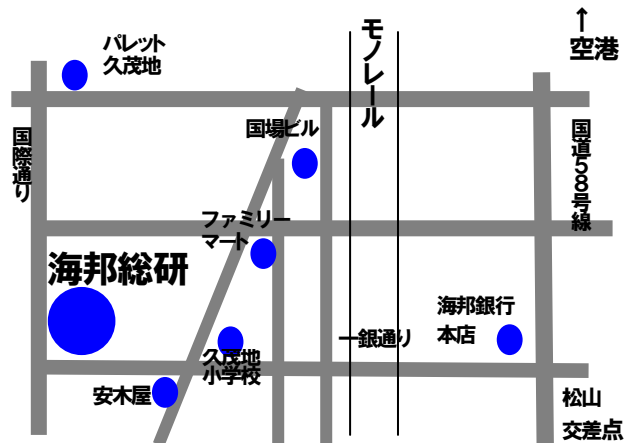
【お申込み方法】 受講申込書をご記入の上FAXでお申込みください。お申込み次第、受講票と請求書を郵送いたします。

【受講料】 1名さまにつき **会員: 5,250円**
非会員: 7,350円
 (消費税込み)

※ 主催者、講師の諸般の都合により開催中止の場合もございます。

【お問い合わせ】 株式会社海邦総研 人材開発部
 担当: 安田・喜納
 TEL: 098-869-8732、8728
 E-mail: jinzai@kaiho-ri.jp
 URL: <http://www.kaiho-ri.jp/>
 申込書はホームページからも印刷が可能です。

会場案内図



ご協力をお願い

ご来場の際は、お近くの有料駐車場をご利用頂くか、バス、タクシー、モノレール等をご利用ください。

*** 申込先 FAX **098-869-7800** 送付状は不要です。そのまま、ご送信ください ***

セミナー受講申込書

お申込日 平成20年 月 日

平成20年8月27日(水)		海邦ビジネス倶楽部会員 ※〇印で囲んでください (会 員 ・ 非 会 員)		海邦銀行お取引店舗 【取引店名: 支店】	
電話対応スキルアップセミナー ～ 好感を与える電話対応とクレーム対応の基本をマスター!! ～					
会社名 ※正式名称をご記入ください		ご連絡担当者			
代表者名		お名前			
会社所在地(〒 -)		部署・役職名			
TEL:	FAX:	e-mail:			
受講者名		所属部署名		勤務年数	
フリガナ					
フリガナ					

※個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。