

「電話のコミュニケーション」セミナーのご案内

企業のお客様相談窓口での顧客対応が経験豊富な講師から、実際のお客様相談業務の紹介とクレーム対応など、「電話のコミュニケーション」のコツを学びます。また、参加者の皆さんと一緒に、電話対応のロールプレイングを体験し、実践的な対応力を身につけましょう。

電話対応のスキルアップを目指している方、お客様対応業務に興味のある方のご参加をお待ちしています。



参加は、**先着30名様** といたします。お早めにお申し込みください。

■日 時：**2019年 10月 5日(土)**
14時00分～16時00分
(受付開始：13時30分～)

■講 師：**柳澤 尚子氏** (ゲンゼ株式会社 広報IR室)

<当日のスケジュール>

- 14:00 お客様相談窓口の業務とは？
電話対応、クレーム対応のコツ
- 14:45 休憩
- 15:00 ロールプレイングの体験
- 16:00 終了

■会 場：**NLC チサンマンション第7 新大阪 1階会議室**

大阪市淀川区西中島 6-2-3 ※次ページの地図をご参照ください。

■参加費：**会員 2,000円 非会員 2,500円**

※お振込みは**2019年9月24日(火)**までをお願いいたします。

※**非会員の方は会員のご紹介がなければご参加いただけません。**

※**締切日以降のお取消しは全額申し受けますのでご了承ください。**

※**個別に入金のご連絡はいたしませんので、振込の控えを保管して下さい。**

■申込方法：メールにて、**2019年9月20日(金)**までにお申込みください。

<メールアドレス:hisho.kansai@gmail.com>宛に

下記内容をもれなくご記入の上、お申し込みください。

<メールへの記載内容>

- ①住所 ②氏名(ふりがな) ③電話番号
- ④携帯電話番号 (当日の緊急連絡先として必ずご記入ください。)
- ⑤会員、非会員の区分と会員番号(会員のみ)
(非会員の方は紹介者名を必ずご記入ください。)
- ⑥講師への質問
- ⑦振込予定日

お
申
込
み
に
つ
い
て

振込先 三井住友銀行 大阪中央支店 普通1142427 口座名「日本秘書クラブ関西」

<個人情報の取扱いに関するお知らせ>

当クラブは個人情報保護に努めております。申込書にご記入いただくことで、個人情報収集と本企画運営にご同意いただいたものとさせていただきます。

【講師プロフィール】

柳澤尚子 氏（やなぎさわ なおこ）

1996年グンゼ株式会社入社。お客様相談室に配属され、お客様からの電話での問い合わせやクレームなどの対応業務を約20年間経験し、現在、広報IR室で勤務。主にマスコミ取材の窓口業務を担当している。電話対応検定(もしもし検定)指導者級、消費生活アドバイザーの資格を生かし、社内外の電話対応研修などの講師も務めている。

<会場案内図>

会場:NLCチサンマンション第7新大阪 1階会議室
(大阪市淀川区西中島 6-2-3)



【最寄り駅】

- ・ JR「新大阪」駅 徒歩4分
 - ・ 地下鉄御堂筋線「西中島南方」駅 徒歩5分
 - ・ 阪急電車「南方」駅 徒歩5分
- * ホテルマイステイズ新大阪南隣

<当日の緊急連絡先>

- ・ 携帯電話 * 当日のみ開通しています。(当日以外は、通じていません)
- 050-6862-7567 (藤井) / 050-6869-0537 (高坂)

当日以外の日のご連絡は hisho.kansai@gmail.com までメールでお願いいたします。