

# BOBカレッジ

～電話ならではの対応術を  
理論と実践で学ぶ～

## さすが!と言われる電話クレーム対応

こんな方にお薦めのセミナーです。

- クレームの電話を受けた時、どうしたら良いのかわからない
- 電話ならではのクレーム対応術を身につけて、いざという時に備えたい
- どんな電話にも自信を持って受けられるよう知識を習得したい

電話対応のレベルアップを図っていただくために、クレームに絞った電話対応について実習を交えて学んでいただきます。クレームの電話に間違った対応をすれば、大切なお客様・取引先を失い、会社に甚大な被害を及ぼすということも考えられます。正しい電話クレーム対応をぜひ、この機会に習得してください。

### 講師プロフィール

有限会社オフィスオオイ 代表取締役  
おおい すみこ  
**大井 澄子 氏**



大学卒業後、新潟放送にアナウンサーとして入社。さまざまな番組を担当し約6年間勤務の後、フリーのアナウンサーとして独立。東京FM、福島中央テレビ、千葉テレビ等でレポーター、パーソナリティとして幅広く活動。1988年、有限会社オフィスオオイを設立、代表取締役。ナレーション、CM、イベント、披露宴の司会者として活動しながら、「話し方セミナー」等の講師として、話し方や自己表現の指導にあたり、後進の育成にも情熱を傾ける。1989年より接客マナー、スピーチ、プレゼンテーション、セールス等の研修インストラクター、教育コンサルタントとして多くの一流企業や、全国の様々な商工・経済団体からの依頼が多い。

### カリキュラム

1. 対面と電話のクレーム対応の違い  
◆電話のクレーム対応は特になにを注意すべきか
2. クレームの電話対応でわかる企業の姿勢  
◆「マニュアルがあるから大丈夫」は実は危険です
3. クレームの電話対応には  
スキルとマインドが求められる  
◆お客さまの気持ちを理解するためのノウハウ
4. クレーム対応の基本  
◆電話でのクレーム客とのコミュニケーションのあり方
5. クレームは企業の財産・宝物  
◆「私にお任せ下さい」と言える社員・企業を目指す

【受講料(税込)】BOB会員 無料／創業会員・非会員 2,000円

**多摩センター**  
日 時：平成25年**2月14日(木) 午後1時～午後4時**  
会 場：Win プラザ 多摩センター[たましん多摩センター支店]  
(多摩市落合1-43 京王プラザホテル多摩3F)  
定 員：30名

**立川**  
日 時：平成25年**3月14日(木) 午後1時～午後4時**  
会 場：たましん事業支援センター[たましんWinセンター]  
(立川市曙町2-8-18 東京建物ファール立川ビル1F)  
定 員：30名

※いずれも定員になり次第締め切らせていただきます。



※駐車場の用意はございませんので、お車でのご来場は、ご遠慮ください。

## お問合せ・お申込み

下記の申込書に必要事項をご記入のうえ、事務局まで FAX にてお申込みください。  
ホームページからお申込みいただけます! <http://www.bob-net.jp>

**たましん法人総合サービスBOB事務局** TEL:042-389-1132  
運営:株式会社多摩情報メディア FAX:042-389-1138

参加希望される会場にチェックを入れてください

多摩センター [2/14 (水)] 立川 [3/14 (木)]

貴社名	BOB会員・創業会員番号 (会員のみ記入)					
お取引店舗名	多摩信用金庫 _____ 店 ※必ずご記入ください					
住所	〒 _____					
TEL	役職・ご担当者名 _____					
参加者	氏名	役職	年齢	氏名	役職	年齢
	才		才			才
※記入欄が足りない場合は、本紙をコピーしてお使いください。						

※ご記入いただいた個人情報は、多摩信用金庫の業務及びサービスに対して使用し、それ以外の目的で使用することはありません。