



**玉本 美砂子氏**  
【(株)JBMコンサルタント代表】

■講師略歴  
株式会社ヤマハの営業ウーマン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行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。研修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。公益財団法人日本電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員としての実績や「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理事を務める。

**3.17 月**  
**PM5:30~**

# クレーム対応の基本

お客様の心理が読めない  
まともな話にならないクレーム。  
さあ、あなたならどうする！

多くのクレームの現場では、お客様が大変興奮しており、まともな会話すら成立しない事があります。完全にお手上げだと言う前に、ちょっと待ってください。実はクレームには3つの問題があるのです。社内ルールがない、商品を知らない、話し方を知らない。これらを押さえれば、クレームに悩まされる心配はなさそうです。今回の講演で対応策を習得しましょう。

- 日 時 : 平成26年**3月17日(月曜)**17:30-19:30  
※セミナー終了後、講師を囲んでの意見交換会を予定しています。
- 場 所 : **くまもと大学連携インキュベータ・会議室**  
(熊本市中央区南熊本3-14-138 /TEL. 096-364-5115 )
- 受講料:**無料**
- 講 師: **玉本美砂子氏(株)JBMコンサルタント/代表取締役**
- 定 員 : **約80名**(先着順/定員に達した場合はキャンセル待ちとなります)
- 申込方法 : 氏名・会社名・部署名・役職名・連絡先(電話・FAX・メール)をメール又はFAXで**3月16日(日)**までに下記へお申込み下さい。

主 催 : **独立行政法人 中小企業基盤整備機構九州本部**  
共 催 : **公益財団法人 くまもと産業支援財団**

■問い合わせ先 **くまもと大学連携インキュベータ**  
〒860-0812 熊本市中央区南熊本3-14-138  
TEL.096-364-5115 FAX.096-364-5116  
E-MAIL info@kdri.jp ※お気軽にお電話でもお問合せいただければ幸いです。



くまもと大学連携インキュベータは**独立行政法人・中小企業基盤整備機構**が設置・運営しているインキュベーション施設です。

3/17月曜・第86回KDRIイブニングセミナー参加申し込み 申込 FAX.096-364-5116 まで

氏名			
会社名			
部署名	役職名		
TEL	FAX		
E-MAIL	@	※セミナー等の案内メールに利用します	
意見交換会	<input type="checkbox"/> 参加 <input type="checkbox"/> 不参加		



# 3/17月曜 第86回KDRIイブニングセミナー参加申込

※複数名、ご参加の場合は氏名欄に各位をご記入ください。

氏名	E-MAIL	部署名・役職名	交流会参加
	@		<input type="checkbox"/> 参加 <input type="checkbox"/> 欠席
	@		<input type="checkbox"/> 参加 <input type="checkbox"/> 欠席
	@		<input type="checkbox"/> 参加 <input type="checkbox"/> 欠席
	@		<input type="checkbox"/> 参加 <input type="checkbox"/> 欠席
会社名			
TEL		FAX	



※ご記入いただいた個人情報は適切に管理し本セミナー運営のために利用いたします。※セミナー終了後に意見交換会を予定しています。  
※E-MAILはセミナー等の案内メールに利用します。

当施設では、皆様方に十分ご活用いただきたく、随時施設見学を実施いたしております。気軽にお越しください。(平成26年2月1日現在1室空き:48㎡)

### 会場

■詳細図

南熊本駅 (JR豊肥本線) 下車 徒歩1分  
 南熊本駅前バス停 下車 徒歩1分(交通センターから市営・熊本バス利用)  
 ※駐車場台数は多くありませんのでできる限り公共機関をご利用ください。

断る技術

聞く技術

クレーム対応

書籍のご案内

音声配信中

絶賛発売中

詳しくはこちら

ミステリーショッパー  
対応品質調査

人材育成の秘訣  
お役立ち情報

電話対応技能検定  
もしもし検定

もしもし  
検定

コンタクト  
センター検定