



お客様満足研究会（OM研究会）

第39回セミナー レポート	
開催日時	2012年11月14日（水） 午後1時～4時30分
場 所	大阪薬業年金会館
セミナータイトル	～ステップアップ研修実践編～ ≪クレーム対応実践道場≫ もう逃げることはない！どんなクレームも受けて立つ！！
講 師	株式会社JBMコンサルタント 代表取締役社長 玉本美砂子氏
参加人数	名（会員企業 名）
セ ミ ナ ー 内 容	[カリキュラム] ① クレームとは ★クレームの意味 ★クレームの種類と2つのニーズ ② お客様の心理状態を読み取る ★お客様の思いを理解する ★お客様の要求する心理 ③ クレーム対応の会話術 ★使ってはいけないNGワード ★クレーム対応プロセスを理解する ④ グループ・ロールプレイング実践 ★ケーススタディにもとづき世話人がお客様役をつとめ、臨場感あふれるロープレを実施します クレーム対応は実践から
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">  </div> <div style="width: 50%;"> <p>クレーム対応は「心×言葉×サウンド」の持論に基づく玉本講師の迫力に満ちたご講演。</p> <p>何回受けてもためになると、受講生には大好評でした。</p> </div> </div> <p style="margin-top: 20px;">多数の受講者の7熱気がムンムン！</p> <div style="text-align: right;">  </div>

グループに分かれてのロープレ



クレームのケーススタディを実演する受講者。
世話人がお客様役で。
受講生にも好評でした。

仕上げは玉本講師がお客様役

受講者の代表による、講師との1対1の本格ロープレ。
こんな人がお客様なら大変！
でも、見事な対応を披露。



ワンショット

講演終了後にお願いして。

受講者
コメント

39回セミナー受講者の声

- 講演
 - ・ 対応のポイントがよくわかった。
 - ・ 基本的事項を見直せた
 - ・ 2回目。ためになる内容を活用。
 - ・ クレームの傾向が理解できた。
- などなど多数



● ロールプレイング

- ・ 応対技術を高める必要を感じた。
- ・ 聞くだけでなくやって実感することの大切さを感じた。
- ・ 実際にやってみてボキャブラリーの少なさを実感。指摘が参考となった。
- ・ 先生の迫力に実際に言い寄られているようで胸が締め付けられた。

などなど、本当に参加してよかった
の声、声、声。



報 告 者

お忙しいところ参加いただき
本当にありがとうございます。

世話人一同