


お客様満足研究会（OM研究会）

第44回セミナー レポート	
開催日時	2013年9月10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 Part II ≫ クレームの本質と対処法を、事例を通して身につけよう！！
講 師	玉本美砂子氏 株式会社JBMコンサルタント 代表取締役
参加人数	名（会員企業 名）
セ ミ ナ ー 内 容	<p>■第一部～講義・ワークショップ～</p> <p>1. 昨今のクレーム事情 ☆時代背景 ☆企業イメージとクレーム量のバランス</p> <p>2. クレーム対応の基本ポイント ☆クレームの意味とお客様の心理を考える ☆クレーム対応の基本 ☆言葉と表現力を磨く</p> <p>■第二部～実践編～ グループロールプレイング【専用機材による録音、再生】 *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。 ☆グループに分かれケーススタディの事例研究 ☆グループ内ロールプレイング（全員が役割を一巡） ☆代表者発表 ☆講師フィードバック</p> <p>株式会社JBM コンサルタント 代表取締役社長 玉本 美砂子氏による第44回セミナーが実施された。</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>エネルギーッシュなご指導 玉本講師によるクレーム対応実践道場パート2のご講演風景。</p> </div> </div>



熱心に耳を傾ける受講生
クレーム対応のプロセス、基本ポイントを学ぶ。



ロールプレイング
クレーム事例に対する対応方法を学ぶ前段の風景

実演した内容をメンバーで確認中

世話人が消費者役を務めての実際の受け答えを録音し、その内容を確認しているところ。





最後に玉本講師対受講者代表の模擬訓練風景。

以上

受講者
コメント

報告者

世話人