


お客様満足研究会（OM研究会）

第46回セミナー レポート	
開催日時	2014年1月22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	～悪質クレームへの対処～ どんな難渋悪質ヘビークレームでも おまかせ！ 2014年度はこれで乗り切ろう！
講 師	朝倉公治氏 ACAP 西日本支部研修部会長 お客様満足研究会世話人 元ピップ(株)お客様相談室長
参加人数	名（会員企業 名）
セミナー内容	<p>「《第一部》 講演「難渋クレームとその対処について」 ～タイプ別対応・対処方法～ 講師 朝倉公治氏 ACAP 西日本支部研修部会長 お客様満足研究会世話人 元ピップ(株)お客様相談室長 《第二部》グループ討議（グループ内自己紹介、具体的事例）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 失敗事例2事例グループ討議 2. 発表 3. 失敗しないためにグループ討議 4. 発表 5. 講評 <p>講演する朝倉公治氏</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="flex: 2; padding-left: 10px;"> <p>今回は受講者参画型のセミナーを実施。第一部は当会の世話人でもあり、ACAP 関西支部研修部会長でもある、元ピップ(株)お客様相談室長朝倉公治氏の「難渋クレームとその対処法」～タイプ別対応・対処方法～の講演</p> <p>第二部は事例によるグループ討議を行った。</p> </div> </div>



熱心に講義を聞き入る受講者

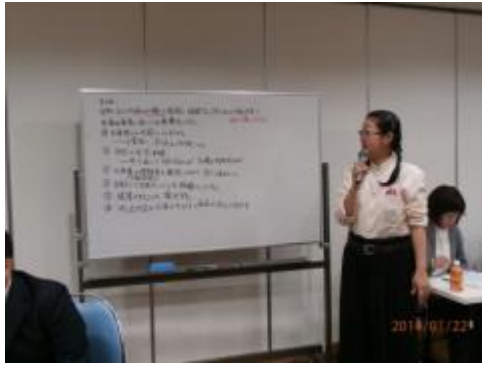
グループに分かれての受講。



事例によるグループ討議とまとめ 発表

世話人 2 名による対応事例の実演を
もとに、グループ内で意見を出し合
う。
意見を発表しあう。





受講者
コメント

報告者

世話人