お客様満足研究会(OM研究会)	
第48回セミナー レポート	
開催日時	2014年5月21日(水) 午後1時~5時
場所	大阪薬業年金会館
セミナータ	電話応対実践セミナー
イトル	~お客様満足度100%を目指す基本技術~
, ,	基本なくして、お客様満足なし!
講師	株式会社JBMコンサルタント
参加人数	代表取締役社長 玉本美砂子氏
多 加 八 剱	基本応対スキル、コミュニケーションテクニックおよびロールプレイング。
	基本応対スイル、コミュニケーションテクニックねよいロールテレイング。
	 ≪第一部≫ 講演「電話応対スキルの習得」
	・基本応対スキル
	・コミュニケーションテクニック
	≪第二部≫ ロールプレイング
	・事例演習とフィードバック
	講義される玉本講師
	The state of the s
	The second secon
セミナー	
内 容	受講者を前に語る玉本講師と熱心に
	拝聴する受講者
	11 -br. / 2 × H14 F1
	The second secon
	グループに分かれての討議
	ファレーフ (こ) がっぱい くっつじ (可文



ロールプレイング

指導される玉本講師 ..



熱気あふれる会場風景

受 講 者 コメント

報告者世話人