




お客様満足研究会（OM研究会）

第49回セミナー レポート

開催日時	2014年7月16日（水） 午後1時～5時
場 所	大阪薬業年金会館
セミナータイトル	～シリーズ～先進企業に学ぶ ～厳しいクレーム対応の活かし方 ～対応ノウハウはこれだ！～
講 師	朝倉公治氏 元ピップ株式会社 お客様相談室室長 ACAP 西日本支部研修部会長
参加人数	名（会員企業 名）
セ ミ ナ ー 内 容	<p>朝倉公治氏によるクレーム対応スキルアップセミナーが開催されました。 今回のセミナーは「難渋するお客様のタイプ別対応方法の伝授」の講演及び具体的電話対応事例に基づくロールプレイングでした。</p> <p>《第I部》 講演「難渋するお客様のタイプ別対応方法を伝授」 《第二部》 ロールプレイング 難事例をもとに、実践形式のトレーニング</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;">  </div> <p style="text-align: center;">参加者を前に講演する朝倉講師</p>



事例について討議する参加者



討議内容の発表風景



まとめをする朝倉講師

<p>受 講 者 コ メ ン ト</p>	<p>* 講演について</p> <ul style="list-style-type: none"> ●クレームに対する対応方法の見直しができて大変参考になった。 ●クレームをする人のタイプには様々あること、そのタイプに合った対応方法をとることが解決の近道と感じた。 ●知ってるつもりでも目からウロコな言葉がたくさんあった。この気持ちを忘れない。 などなど <p>* グループ演習について</p> <ul style="list-style-type: none"> ●段階をおってのトレーニングでわかりやすかった。 ●グループワークがあり実業務でも活かせる内容ばかりだった。 ●持ち帰り早速教育、育成に役立てる。 ●社内で経験できないいろんな意見や考えを伺えて、大変よかった。 などなど
<p>報 告 者</p>	<p>世話人</p>