




お客様満足研究会（OM研究会）

第52回セミナー レポート

開催日時	2015年1月28日（水） 午後0時50分～5時
場所	大阪薬業年金会館
セミナータイトル	≪難渋クレーム対応≫実践道場 ～究極のロールプレイング～
講師	お客様満足研究会 世話人
参加人数	名（会員企業 名）
セ ミ ナ ー 内 容	<p>参加者が会社側を演じ、覆面消費者役からの難儀な申し出にどう対処するか。 見ている方もハラハラドキドキの連続。 実際に演じられたみなさま、本当にお疲れ様でした。 この経験が、実際の業務に活かされることを願っています。</p>
	
	<p>各グループが自己紹介。（↑）</p>
	
	<p>どんな申し出にも対応しようと、様々な角度からの検討を加える参加者（↑）</p>
	
<p>対応策に熱が入ります。（↑）</p>	



いざ、本番！(↑)

参加者からは、大変参考になったとの、熱烈な声を頂戴した。

受講者
コメント

参加者からは、大変参考になったとの、熱烈な声を頂戴した。

- ◆日頃の業務ではなかなか顧みることが難しいことを本日のロールプレイングを通じて分析し他の方々の意見を聞くことにより、「お客様対応」には何が不可欠なのかが分かったと思う。
- ◆実践式なので失敗することで問題点や足りないことが明確になり、明日からの対応に役立てられそう。

報告者

世話人