

■ ワーク:傾聴、質問、叱る 等のトレーニング

ケース)

店舗のメンバーが、相談にきました。「すみません、先程あるお客様がお店にいらっしゃって、購入した商品が間違っていて入っていたと、クレームを頂きました。

途中割愛

そのお客様は怒って既に帰られたそうである。そのメンバーに対して、あなたはどんな話をしますか？

【想定される可能性】

- お詫びをしなかった。
-

<フロー>

ペアになります。1人が指導役、1人がメンバー役です。

状況を確認し、メンバーが今後は自ら考えて行動に移せるように話をしましょう。

① 詳細設定(5分)

② ロールプレイング実施(10分)

③ 振り返り(5分)

1. メンバー役から、指導役に対して、理解できたか、今後期待される行動ができそうか共有
2. 指導役から実施してみての感想

④ 交代して実施