

クレーム対応&アンガーマネジメント

～感情のコントロール術を学び、お客様満足を目指す～

講師：正岡 紀子 氏 株式会社PHP研究所講師

アンガーマネジメントは「怒りを上手に配分」できるようになる心理トレーニングのことであり「怒らないこと」ではありません。

本セミナーでは、アンガーマネジメントの基礎を学ぶことにより、怒りのメカニズム、怒りのパターンを認識します。

また、基本対応をブラッシュアップすることにより顧客満足を高め、自身の怒りの感情をコントロールし、お客さまの心に寄り添ったクレーム対応ができることを目指します。ぜひ、ご参加ください。

日時 平成31年2月15日(金) 10:00～17:00

会場 ちゅうぎん岡山駅前ビル 4F 会議室

セミナーカリキュラム

1 オリエンテーション

2 クレームを起こさないための接遇の基本 心のマナーと形のマナー

- ・ホスピタリティの重要性
CSからCDへ（顧客満足から顧客感動へ）
- ・第一印象の重要性
- ・クレームの基本的な考え方の確認
事前期待、お客さまの不満の心理

3 アンガーマネジメント

- ・怒りの感情とは？
- ・怒りをコントロールする3つの暗号
- ・お互いの価値観を理解し合う
- ・怒ることと怒らないことをしっかり区別して「伝える」

4 クレーム対応時のコミュニケーション

- ・感じの良い話し方・聴き方のポイント
- ・クレーム対応の心構え、対応の流れ、謝罪フレーズ

5 向上心プロ意識を持って楽しく仕事をするために

まさおか のりこ

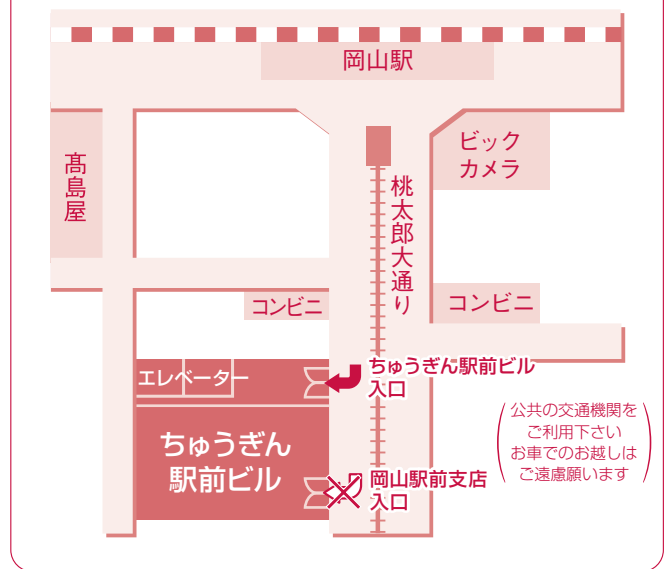
正岡 紀子 氏 プロフィール

航空会社教育担当、メガバンク総合企画、ネット銀行コールセンター立ち上げなどを歴任し、講師として独立。

リーダーシップ、キャリアデザイン、インストラクター養成、アンガーマネジメント、コンシェルジュ養成、CS マナー、ホスピタリティ、クレーム対応など、実務経験をもとにしたリアルなライブ型研修が特長。

クライアントの要望に応えつつ、受講者の意識やレベルに応じた効果的かつ柔軟な進行で高い評価を受ける。

【会場案内図】



●対象者・定員／クレーム対応を 学びたい方 30名

●参加費 (テキスト代、消費税含む)

維持会員	6,480 円
賛助会員	8,640 円
会員でない方	12,960 円

※昼食は各自でご用意ください。

●お申し込み方法

1. 参加申込書にご記入の上、中国銀行本・支店の窓口、または岡山経済研究所までお早めにお申し込み下さい。当研究所のホームページからお申し込みいただけます。
2. 開催日の約2週間前をめぐり、受講票と請求書、振込用紙をお送りします。開催日の前日までにお振り込み下さい。

●締切り / 2月8日(金)

(定員になり次第、締め切らせていただきます)

●その他

- ・ご都合により代理出席も差し支えありません。
- ・参加費は、ご欠席の場合も原則としてお返しいたしません。
- ・録音はご遠慮下さい。

●お問い合わせ先

岡山経済研究所

TEL 086-234-6534

FAX 086-231-5303

E-mail ori@mx.mesh.ne.jp

URL <http://www.okayama-eri.or.jp/>

----- キリトリ線 -----

至 岡山経済研究所
FAX 086-231-5303

『クレーム対応&アンガーマネジメント』2/15参加申込書

		平成	年	月	日	
フリガナ		電話番号	()	-		
会社名		FAX番号	()	-		
		担当者				
所在地	□□□□ □□□□					
会員区分	ア. 維持会員 イ. 賛助会員 ウ. 会員でない方 (該当に○印をおつけください)					
参加者氏名	役職・担当	氏名	年齢	役職・担当	氏名	年齢
	役職・担当	氏名	年齢	役職・担当	氏名	年齢

維持会員……年会費3万円の方 賛助会員……年会費1万円の方

当参加申込書にご記入いただいた情報は、受講票の交付、出欠の確認など、当セミナーの運営管理業務の目的のみに使用させていただきます。