


人事・労務・経理

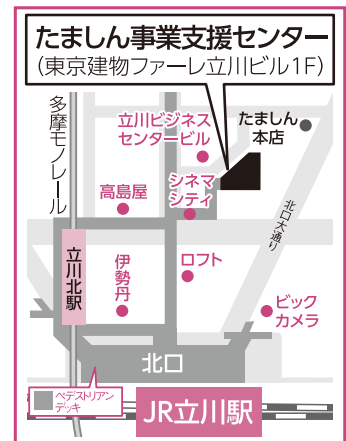
信頼を得る「クレーム対応」と 怒りを知る「アンガーマネジメント」

～なぜクレームになるのか、怒りの感情を理解する～

CS(顧客満足)全盛の今、お客さまの期待は多様化し、より精神的満足、心の満足を求めるようになっていきます。クレームも複雑になり、要求はエスカレートしていきます。クレーム対応で重要なことは、二次クレームにしないための初期対応です。なぜクレームになるのか、怒りという二次感情になる前の一次感情を理解することが重要です。本セミナーでは、クレーム対応の考え方や具体的な対応を学んでいきます。

講師 プロフィール	モリプランニング 代表	
	もり 森みや子氏	
<p>東京・四谷生まれ。株式会社東京放送TBS954キャスターを経て、民間企業、官公庁の研修・講演講師、人材育成コンサルタントとしての仕事に従事。モリプランニングとして独立後も新入社員から管理職まで幅広く、多岐にわたるテーマでの研修や講演を実施。職場環境向上、面談、アセスメントの他、スピーチ、プレゼンテーションのパーソナルレッスンを受託。講師歴は25年。年間150日以上登壇。日本アンガーマネジメント協会認定シニアファシリテーター。</p>		

- | | |
|--------|--|
| カリキュラム | 1. クレーム対応でわかる組織のレベル(クレーム対応のチェック) |
| | 2. クレーム対応の基本(クレーム対応10の心構え) |
| | 3. アンガーマネジメントの理解
(怒りのメカニズムとイラっとしないためのテクニック) |
| | 4. クレーム対応の実務(クレーム対応の5ステップ) |



※駐車場のご用意はございません。
公共交通機関をご利用ください。

- | | |
|-----|---|
| 日時 | 2019年 2月5日(火) 午後 2時 ～午後 5時 |
| 会場 | たましん事業支援センター[Winセンター]
(立川市曙町2-8-18 東京建物ファール立川ビル1F) |
| 参加費 | BOB会員・創業会員 無料／非会員1,000円(税込み) |
| 定員 | 30名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。 |

お問い合わせ・お申込み 下記の申込書に必要事項をご記入のうえ、事務局まで **FAX** にてお申込みください。
ホームページからもお申込みいただけます! <http://www.bob-net.jp>

たましん法人総合サービスBOB事務局 TEL: 042-526-7730
運営: 株式会社多摩情報メディア FAX: 042-526-7793

貴社名	BOB会員・創業会員番号 (会員のみ記入)							
【 <input type="checkbox"/> BOB会員 / <input type="checkbox"/> 創業会員 / <input type="checkbox"/> 非会員】 (チェックをお付けください)								
お取引店舗名	多摩信用金庫 _____ 店 ※必ずご記入ください							
住所	〒 _____							
TEL	役職・ご担当者名							
参加者 ※記入欄が足りない場合は、本紙をコピーしてお使いください。	氏	ふりがな	役職	年齢	氏	ふりがな	役職	年齢
	才				才			
	名	ふりがな	役職	年齢	名	ふりがな	役職	年齢
	才				才			

※ご記入いただいた個人情報は、たましん法人総合サービスBOBの業務及びサービスに対して使用し、それ以外の目的で使用することはありません。
※本セミナーへの反社会的勢力の参加はお断りいたします。