

～怒り・イライラの感情をコントロール、アンガーマネジメントとアサーションを活かした～

受講
無料

クレーム対応、接客・電話対応研修

直接お客様と接する方！営業の方！など、日々クレームでお悩みの方・・・

朝一番に受けた電話が、クレームの電話だった。対応しようにも担当者がまだ来ていない。

どっとうしよう！こんな経験はありませんか？色々な場面を想定しながらのクレーム対応の研修会に参加してみませんか？

今回は、怒り、イライラの感情を上手にコントロールして適切な問題解決やコミュニケーションに結びつける、企業からの注目が高まっているスキル「アンガーマネジメントとアサーション」を取り入れた研修となっております。

昨年度受講された方、新たに受講されたい方など、お早めにお申しください！



日時 平成30年 2月2日(金) 13:30～16:30

会場 むつ下北観光物産館3階会議室

定員 約30名

対象 概ね入社3年以内の若手社員 ※3年を超えていてもかまいません

申込 下記申込書に必要事項をご記入の上、FAX等でお申し込み下さい
 申込締切ー1月31日(水) ※定員になり次第締め切らせていただきます
 むつ下北地区雇用対策協議会(むつ商工会議所地域振興課内)
 TEL 22-2282 FAX 22-0167

研修内容	講師
クレーム対応の基本学習や心構え、お客様の心理を考えながらのロールプレイングなどを行います。 <div style="text-align: center;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. クレーム対応の法則、心構え 2. アンガーマネジメントとアサーションとは 3. 会話力アップ 4. クレーム対応における積極的傾聴 5. コミュニケーション、スキルの方法 6. 発声トレーニング 7. クレーム事例の対応 等々 	合同会社エデュウス藤田 代表社員 藤田 素子 氏 日本航空株式会社にて国際線のスチュワーデスとして勤務後、渡仏。帰国後、日本航空協会にて理事秘書として勤務。独立後は、企業研修コンサルタントとして社員研修、講演など多方面に活躍。平成15年には電話応対コンクール全国大会の審査委員長を務める。航空大学校外来講師(就職対策担当)東北大学医学部医学科、保健学科学部非常勤講師、電話応対技能検定もしもし検定指導者級、アンガーマネジメント協会ファシリテーター

----- 切り取らずに、このままご使用ください -----

◆クレーム対応、接客・電話対応研修ー受講申込書(FAX 22-0167)◆

むつ下北地区雇用対策協議会 宛

事業所名		電話番号	
受講者名 勤続年数 年齢 性別	ふりがな	① 勤続年数 年 ② 年齢 歳 ③ 性別 男・女	
	氏名		
	ふりがな	① 勤続年数 年 ② 年齢 歳 ③ 性別 男・女	
	氏名		
	ふりがな	① 勤続年数 年 ② 年齢 歳 ③ 性別 男・女	
	氏名		

*ご記入いただいた個人情報につきましては、諸連絡や事業報告書など、本事業に係る事務処理のみに使用いたします。

主催：むつ下北地区雇用対策協議会、むつ商工会議所、青森県若年者就職支援センター(ジョブカフェあおもり)