

～クレーム対応に役立つ！アンガーマネジメント(怒りをコントロールする)～

『クレーム対応能力向上セミナー』

～消費税軽減税率導入・税率引上げに備えた売上アップのために～

消費者ニーズの多様化が進む中、良質な商品・サービスはもちろんのこと、「心の充足感」や「精神的な満足」等、「付加価値」の提供が業績アップの鍵となります。その反面、お客様からの要望やクレームも複雑化し、その対処は難易度を増していますが、クレーム対応は会社やお店が成長するための好機と捉えることもできます。

そこで、本セミナーではアンガーマネジメント(怒りをコントロールする)の視点を取り入れたクレーム対応の考え方や具体的な対応策を「怒りの取り扱いアドバイザー」稲田氏より、事例を取り入れ、分かりやすく解説いたします。

是非！この機会に、皆様多数のご参加をお待ちしております。

【主な講座内容】

- ☞ 消費税軽減税率制度の概要
- ☞ 怒りで後悔しないための「アンガーマネジメント」とは？
- ☞ 怒りをなくすことができない理由とは？
- ☞ 怒りの裏に隠されている第一次感情に気づく
- ☞ 怒っている人の心情へ共感するコツとは！
- ☞ カットなっても…ちよつと待て！
- ☞ 怒る理由は「べき」の違いを受けとめる
- ☞ 怒りのメカニズム
- ☞ 「変えられること」と「変えられないこと」の整理法

講師プロフィール

怒りの取り扱いアドバイザー
アンガーマネジメントファシリテーター
アンガーマネジメント叱り方トレーナー

いなだ なおひさ
稲田 尚久 氏



1970年、岡山県真庭市生まれ。名古屋芸術大学絵画科洋画専攻卒業。愛知県の中学校に講師として1年間勤務し、翌年帰郷。岡山県の公立中学校教諭として23年間勤務。24年間の教師生活の22年間を学級担任として、700組以上の多感な思春期の子どもと保護者へ寄り添ってきた。現在、教師経験を活かし、アンガーマネジメント、叱り方や伝え方、聴き方を中心に、子育て、教育、コミュニケーション、メンタルヘルス、といった分野での講演や研修を行っている。また、産業カウンセラーとして、官公庁や企業及び個人からのカウンセリングを行っている。

日 時

令和元年 8月27日(火)

18:00～20:00

会 場

たがわ情報センター (TEL 0947-49-3220)

定 員

30名 (定員になり次第締め切らせていただきます。)

《申込先》 下記申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXまたは電話にてお申込み下さい。

☞ 田川商工会議所 (TEL 0947-44-3150 FAX 0947-45-6073)

受講料
無料!

8/27(火)開催「クレーム対応能力向上セミナー」受講申込書

田川商工会議所 行 (FAX 0947-45-6073)

※このままのサイズで送信してください。

事業所名			
所在地	〒 -	TEL	
		FAX	
受講者名			

※ご記入いただいた個人情報は主催者からの各種連絡・情報提供のために利用するほか、セミナー参加者の実態調査・分析のために利用することがあります。