

必要事項をご記入のうえ、FAXにてお送りください

FAX.0584-74-2688

「怒り」をコントロールしてクレーム対応に活かす ～相手の「怒り」が怖くなるアンガーマネジメント～

受講申込書

■日時・会場

	日程	時間・会場	受講料 (1名様 税込料金)	
			会員	一般
第1回	1/17 (水)	13:30~16:30 OKB Harmony Plaza 名駅	選択受講 各5,400円	各12,960円
第2回	2/14 (水)	(名古屋市中村区名駅4-6-17 名古屋ビルディング10階)	すべて受講 (全2回) 10,800円	25,920円

■お申し込み内容

<input type="checkbox"/> 会員No _____ <input type="checkbox"/> 一般		<input type="checkbox"/> パスポート会員		私(申込責任者)は下記【個人情報10Fの取り扱いに関する重要事項】を私と各参加者が確認し、承諾した上で申し込みます。	
貴社名				■申込責任者名	
ご住所 〒 _____					
TEL () _____		お取引店 _____ 店		受講券は、申込責任者様宛てにご送付いたします。	
受講者希望日 参加希望日に☑ チェックしてください	お名前		役職*1(在職年数)	1/17 (水)	2/14 (水)
			(年)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			(年)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			(年)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*1 参加者属性に合わせたセミナーの内容とするために利用いたします。可能な範囲でご記入ください。

〈受講料のお支払い方法〉

【共立ビジネスクラブ会員様】会費のお支払い指定口座から自動振替いたします。

※お振り込みをご希望の会員様は、右欄に☑チェックしてください。後日、振込用紙(振込手数料お客様負担)を送付します。

【一般のお客様】お振り込みでのお支払いになります。後日、振込用紙(振込手数料お客様負担)を送付します。

受講料
<input type="checkbox"/> お振り込みに変更する

■個人情報の取り扱いに関する重要事項

1. (名称) 株式会社OKB総研 (連絡先) TEL / 0584-74-2611 2. ご記入いただきました個人情報は、株式会社OKB総研の「個人情報保護方針」(http://www.okb-kri.jp/policy.html) および「個人情報の取り扱いについて」(http://www.okb-kri.jp/public.html) に従い適切に取り扱います。3. (個人情報の利用目的) セミナーに関する申し込みの受付とその業務の運営管理のために利用いたします。4. お客様が本申し込みに必要な記載事項の記載を希望しない場合、および本重要事項の内容の全部、または一部を承諾していただけない場合、本申し込みをお断りすることがあります。

お申し込みお問い合わせ
株式会社OKB総研 共立ビジネスクラブ事務局 [担当] 渡邊(泰)・大橋・棚橋
TEL.0120-39-5505 FAX.0584-74-2688 [平日(祝日を除く) 9:00~17:00]

OKB Business Seminar

OKBビジネスセミナー のご案内

☆ OKB総研

「怒り」をコントロールしてクレーム対応に活かす ～相手の「怒り」が怖くなるアンガーマネジメント～

講師 Oneness Support (ワンネスサポート) 代表 寺田 陽子 氏

セミナーの ねらい

お客様の意識も高まり、様々な価値観の現代社会では、クレームを無くすことはできないと言われています。クレームを恐れるのではなく、クレームが発生したときにどのように対応していくのか。クレームはお客様からの貴重なご意見、ご要望です。貴重なご意見として受け止めお客様の信頼度を向上できるよう、クレーム対応の基本と効果的な対応について学びます。

アンガーマネジメントとは、怒りの感情をマネジメントするための心理トレーニング法です。怒りの根本原因・メカニズムを知り、怒りの感情を上手にコントロールすることで、クレーム対応が上達します。クレームが怖くなくなります。

初期対応、クレーム対処法とともに、クレームに隠れた顧客の心情を察知し、「クレマーをあなたのファンにする!」テクニックを学びます。

また、アンガーマネジメントで怒りのメカニズムを理解することによって、自分自身の怒りの感情のストレス対応や職場のコミュニケーションの質の向上を目指していきます。

対象 経営者 幹部 管理者 中堅 実務担当者 若手社員 新入社員

日時会場
第1回：平成30年 1月17日(水)
第2回：平成30年 2月14日(水)
各回 13:30~16:30
OKB Harmony Plaza 名駅
(名古屋市中村区名駅4-6-17 名古屋ビルディング10階)

	会員	一般
受講料	選択受講 各5,400円	各12,960円
(1名様 税込料金)	すべて受講 (全2回) 10,800円	25,920円

定員 各30名 ※定員になり次第締め切らせていただきます。お申込み状況によっては、開催を見送ることがあります。

第1回

平成30年

1月17日(水)

1. クレームに対しての考え方
2. 怒りの感情のコントロール
3. 怒りのメカニズムを理解する
4. なぜ怒るのか?
5. 怒りの感情と上手に付き合う方法
6. クレームに対しての苦手意識をなくそう

第2回

平成30年

2月14日(水)

1. 第1回のバックトラック
2. より深い怒りの感情の理解
3. クレーム対応のポイント
4. 効果的なクレーム対応の技法
5. 職場の事例でロールプレイ実習
6. まとめ～クレームを組織に活かす～

講師プロフィール



Oneness Support (ワンネスサポート) 代表
寺田 陽子 氏

◆外資系航空会社 18 年勤務後、研修講師、カウンセラーとして独立。航空会社時代は採用、人事、社員教育、クレーム対応、国際航空券発券業務に携わる。

◆メンタルヘルス、組織活性化、ストレスコントロール、コミュニケーション、クレーム対応、女性活躍推進研修、アングーマネジメントを導入した心の健康づくりのための研修等を実施。

心療内科でのメンタルカウンセリング、退職者対応カウンセリングなどカウンセラーとしても多数の企業コンサルティングの実績を持つ。今までカウンセリング数は 3000 人を超える。

株式会社ワンネス・イー代表取締役役に就任。

お申し込み手続き

- ・「受講申込書」に必要事項をご記入のうえ、FAXしてください。
- ・開催日の1週間前を目途に受講券をお送りいたします。

■受講料のお支払い

1回目の開催日以降の約定日に、会費のお支払い指定口座から自動振替いたします。

「すべて受講」の場合は第1回目の開催日以降の約定日にまとめて振替いたします。

[銀行振り込みの場合]

後日、振込依頼書(振込手数料お客様負担)をお送りいたしますので、開催日の前営業日までにお振り込みください。

※一般のお客様は、銀行振り込みとなります。

■キャンセルの受付

キャンセルの場合は、開催日の前営業日までにご連絡ください。ご連絡のない場合は、受講料は頂戴いたしますのでご了承ください。

「すべて受講」の場合は、第1回目の開催前のみキャンセルが可能となります。

お問い合わせ

株式会社OKB総研
共立ビジネスクラブ事務局

TEL.0120-39-5505 平日(祝日を除く) 9:00~17:00

FAX.0584-74-2688