

【全2回シリーズ】

## 「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

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が、クレームはお客様からの貴重なご意見、ご要望でもあります。クレームを恐れるのではなく、どのように対応していくのか。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、クレームが怖くなくなります。

本セミナーでは、お客様から信頼を獲得するための基本的・効果的なクレーム対応について学びます。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！」テクニックをお伝えします。また、怒りのメカニズムを理解することで、自身の怒りへのストレス対応や職場のコミュニケーションの質も向上します。

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：2019年10月16日(水)

第2回：2019年11月7日(木)

各回13:30～16:30

OKB Harmony Plaza 名駅

(名古屋市市中村区名駅4-6-17 名古屋ビルディング10階)

受講料

(1名様  
消費税別)

会員

一般

10,000円 24,000円

※開催日時点の消費税率が適用されます。

定員

30名

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

## 講師プロフィール

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、アンガ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。



※プログラムは変更になる可能性もございます

第1回

2019年

10月16日(水)

1. クレームに対しての考え方  
～まずCSを考えてみる～
2. クレームの対応を円滑にするために  
～怒りの感情を理解する～
3. 怒りのメカニズム なぜ怒るのか
4. 怒りの感情と上手に付き合う方法
5. クレームに対しての苦手意識をなくそう

第2回

2019年

11月7日(木)

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. ケース別 クレーム対応方法
5. まとめ～クレームを組織に活かす～

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

【全2回シリーズ】

# 「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 消費税別)	
			会 員	一 般
第1回	10/16 (水)	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)	10,000円	24,000円
第2回	11/7 (木)			

※開催日時時点の消費税率が適用されます。

■お申込内容

<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【個人情報の取り扱いに関する重要事項】を私と各受講者が確認し、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	
受講者	お名前	役職 <sup>※1</sup>	在職年数 <sup>※1</sup>	年齢 <sup>※1</sup>
			年	歳
			年	歳
			年	歳

※1 受講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】第1回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。

※お振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。

<b>受講料</b> お振込みに変更する <input type="checkbox"/>	<b>キャンセルについて</b> キャンセルの場合は、第1回目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、また当日キャンセルの場合は、受講料を頂戴いたしますのでご了承ください。
---	---

### ■個人情報の取り扱いに関する重要事項

- (名称) 株式会社OKB総研 (連絡先) TEL / 0584-74-2611
- 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」および「個人情報の取り扱いについて」に従い適切に取り扱います。
- (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。
- 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] 山幡・大橋・棚橋

TEL.0120-39-5505 FAX.0584-74-2688 [平日(祝日を除く) 9:00~17:00]