

アンガーマネジメント入門セミナー&クレーム電話対応研修のご案内

自分自身の「怒り」をコントロールする術の基礎を習得できる「アンガーマネジメント入門セミナー」と、クレーム電話対応の基本や技法を座学と演習により身に付けていただく「クレーム電話対応研修」を下記のとおり開催いたします。

研修効果の期待できる内容となっていますので、ご活用いただきますようご案内申し上げます。

1. 日時・会場

9月10日(火) 10:00～17:30 NTT基町ビル(広島市中区基町6-77)

9月11日(水) 10:00～17:30 NTT宝町ビル(福山市宝町1-32)

2. 内容

(1)アンガーマネジメント入門セミナー 10:00～12:00

電話対応や対人関係において「怒り」の感情を持つことはごく自然なことです。

「怒り」の性質をきちんと理解し正しいテクニックを使えば、「怒り」をコントロールすることができます。

「アンガーマネジメント」の基礎を習得しセルフマネジメントの大切さを学習します。また、「売り言葉に買い言葉」ではなく「怒らない伝え方」を学習します。

(2)クレーム電話対応研修 13:00～17:30

クレームお客様の心理を学び、お客様と共に解決するクレーム電話対応を体系的に学習します。

クレーム電話への対応とクレームに発展させないための対応法を、グループワーク、ロールプレイング等の実践で身に付けます。

「アンガーマネジメント」でお客様の心理を理解し、「相手の立場を尊重しながらも自分の意見をしっかり伝えるコミュニケーションスキル(アサーション)」も学習します。

アンガーマネジメント入門セミナーと併せての受講をお勧めします。

3. 講師

泊野 奈緒美氏

(社)日本アンガーマネジメント協会公認ファシリテーター、電話対応技能検定指導者級

4. 定員

広島会場30名・福山会場25名(両会場とも5名以下の場合は中止させていただきます)

5. 受講料(税込)

一般3,240円、会員無料

6. お申込み

8月30日(金)までに、別紙申込書によりFAXまたは郵送でお申込みください。

【お問い合わせは】

(公財)日本電信電話ユーザ協会 広島支部

TEL:082-226-2795

アンガーマネジメント入門セミナー&クレーム電話対応研修参加申込書

FAX082-226-2796

受講会場 いずれかに○	9月10日(火) 広島会場	9月11日(水) 福山会場
事業所名 (正式名称)		
部署		
所在地	〒	
会員区分	一般	会員(地区協会)
ふりがな 受講者名	アンガーマネジメント入門セミナー 10:00~12:00	クレーム電話対応研修 13:00~17:30
連絡責任者	ふりがな お名前	
	所属	
	TEL	
	FAX	
受講料	一般 3,240円、当日、現金でお願いします 領収書 要(宛名:) 否 会員無料	

※記載いただいた個人情報、当コンクールの運営目的以外には使用いたしません。

※FAXまたは郵送により申し込みを受け付けた時点で、折り返し確認の電話をかけております。ユーザ協会から確認の電話がない場合は、お手数ですがその旨お電話いただきますようお願いいたします。