

# アンガーマネジメント入門&クレーム対応講座 ～怒りと上手につき合う思考術～ のご案内

アンガーマネジメント入門として、「イライラ・怒りに振り回されない思考術」を会得し、かつクレームのお客様心理を理解する対応の心構えや、クレームが起ってしまった時の対処方法、また、起こさないための対応方法についてロールプレイングを交えて研修します。新春から新たなスキル取得し、2020年に備えましょう。

皆様の参加をお待ちしております！

◇日 時 2020年 1月 28日 (火) 9:30~16:30  
(受付 9:00~)

◇会 場 尼崎商工会議所 402会議室  
(尼崎市昭和通3-96) TEL 06-6411-2254

◇内 容 1. クレーム対応の基本  
2. クレーム対応の基本対応戦略  
3. アンガーマネジメントとは？  
4. 怒りを解消するアンガーマネジメント入門 e t c

◇講 師 株式会社アクトプランニング 中地 陽子 氏

◇定 員 20名 (先着順、定員となり次第締切らせていただきます。)

◇参加料 1名 5,000円 <兵庫支部会員 1名 2,000円> (税・テキスト代込)

◇申込方法等 兵庫支部ホームページにある下記URLよりお申し込み下さい。  
受付後、受付案内メールを送付します。講座当日に請求書をお渡しいたしますので後日お振込をお願い致します。

◇申込締切 2020年1月24日(金)

◇注意事項 申込受付後、上記締切日以降のキャンセルは請求相当額を申し受けます。  
なお、一度ご入金いただいた費用は返金出来かねますのでご了承下さい。

◇問合せ先 (公財)日本電信電話ユーザ協会 兵庫支部 TEL078-362-0495

参加ご希望の方はWebでお申し込み下さい

<http://www.pi.jtua.or.jp/hyogo/>

- ◆参加希望研修の【お申込みはこちら】をクリック。
- ◆お申込みは1度に4名様まで登録できます。
- ◆ご登録後、予約確認メールを送付します。

会場図



※プライバシーポリシー(プライバシーに関する公益財団法人日本電信電話ユーザ協会の確約) ユーザ協会は、関係者様の個人情報は、当協会の定款に基づく事業目的以外には、使用しません。