

【お知らせ！】 新型コロナウイルス感染症拡大の状況によっては「中止または延期」する場合がありますので予めご了承ください。
また、開催する場合も「マスク着用」等感染予防の対策をお願いしております。カリキュラムの一部変更等をする場合がありますのでご理解をお願いいたします。

怒りのメカニズムを学び「対応力」に磨きをかける！

“選べる！クレーム対応力向上研修”

アンガーマネジメント講座～基本編～

自分の怒りと上手に付き合うための
セルフコントロール
9：30～12：30（受付 9：15～）

第一部
（午前）

1. クレームに振り回されないためのセルフコントロール
2. アンガーマネジメントとは？
3. 私たちを怒らせているものの正体は？
4. 自分のコミュニケーションスタイルを知る
コミュニケーションスタイルテスト
5. 自分の怒りやイライラをコントロールする
テクニック
怒りのピーク”6秒”を待つことの効果
ポジティブセルフトーク
マインドフルネス
タイムアウト
6. アンガーマネジメントを今後に活かす



アンガーマネジメント講座～実践編～

自分の怒りの気持ちを上手に伝える
コミュニケーション
13：30～16：30（受付 13：15～）

第二部
（午後）

1. クレーム対応力とチーム力向上のための
アンガーマネジメント
2. 怒りの正体を知り、イライラや落ち込みを
マネジメントする
怒りを配分し、上手に伝える
3. 自分も相手も大切にコミュニケーションの手法
なぜ率直に伝えられないのか
あなたはどのタイプ？
4. 上手に伝えるための4つのステップ
5. コミュニケーションの実践トレーニング
苦手な相手、無理な要求をする相手に対して
6. 解決思考でゴールを目指す

日時

11月25日(水) 9：30～16：30 ※受付時間は9：15からです。

会場

NOCプラザ 103号室 新潟市東区卸新町2丁目853番地3 TEL:025-273-4181

講師

田辺紀子氏 株式会社NTTネクシア関東信越支店新潟オフィス
(公財)日本電信電話ユーザ協会契約講師・電話対応技能検定指導者級保持者

料金

一般 **7,700円** 会員 **5,500円**
※どちらか一方のみ参加の場合 一般4,400円 会員3,300円
※いずれもテキスト代込、消費税込
※請求書は研修後に郵送にて送付致します

午前・午後の二部構成とし、受講
したい研修を選べるように設定！
例えば一部のみ参加も可能です。

定員

先着 **20名** (定員になり次第締め切ります)
※受講者が最小催行人数(5名)に満たない場合は中止とさせていただきます。予めご了承ください。

【申込方法】必要事項をご記入、一部、二部、一部・二部両方選択の上、FAX送信でお申し込みください

【研修申込書】 送信先 **FAX 0120-567-668** 申込日 月 日

お問合せ先 新潟・下越ブロック事務局 TEL 0120-221-730 (平日9:00～17:30)

事業所名		ご住所 〒	
連絡責任者名		役職(所属部課名)	TEL
			FAX
受講者名(ふりがな)	勤続年数	年	受講者名(ふりがな)
<input type="checkbox"/> 一部のみ			<input type="checkbox"/> 一部のみ
<input type="checkbox"/> 二部のみ			<input type="checkbox"/> 二部のみ
<input type="checkbox"/> 一部・二部両方			<input type="checkbox"/> 一部・二部両方