

クレーム心理学とクレーム応対

～人はなぜクレームを言うのか？ お客様の気持ちを理解した聴き上手の応対法～

開催日：2011年12月8日（木） 13：30～16：00

開催場所：オカモトヤビル4階会議室 東京都港区虎ノ門1-1-24 第1オカモトヤビル

《プログラム》

1. アドラー心理学の立場から見たクレーム

- (1) アドラー心理学とは？
- (2) クレームの原因と目的
- (3) クレームをおっしゃるお客様の心理
- (4) クレームの隠された行動の目標
- (5) タイプ別お客様の心理
 - ①怒っているお客様、感情的なお客様
 - ②「上司を出せ」など居丈高なお客様
 - ③要領を得ないお客様
 - ④なかなか話を終わらせてくれないお客様
- (6) クレーマーの心理

2. 聴き上手の対応法

- (1) 顧客との人間関係形成

- (2) 「きく」とは？
- (3) 聴き上手の条件

3. いち早く信頼を勝ち取るには？

- (1) 信頼関係(ラポール)の形成
- (2) 抵抗・防衛の事前克服法
- (3) 顧客がつい「イエス」としてしまう手法

4. お客様からのクレームへの対処法

- (1) クレームの原因と目的の探り方
- (2) 怒っている相手への対応
- (3) クレーム対応から相手をファンにしてしまう方法

～質疑応答～

■講師 岩井 俊憲

ヒューマンギルド 代表取締役 心理学博士
(社)人財開発支援協会 顧問



1947年、栃木県に生まれる。1970年、早稲田大学商学部卒業。外資系企業の管理者等を経て、1985年、有限会社 ヒューマン・ギルドを設立。代表取締役。中小企業診断士、上級教育カウンセラー。元青森公立大学・函館大学非常勤講師。ヒューマン・ギルドでカウンセリング、カウンセラー養成や公開講座を行うほか、企業・自治体・教育委員会・学校から招かれ、カウンセリング・マインド研修、勇気づけ研修、リーダーシップ研修や講演を行っている。「勇気の伝道師」をライフワークとしている。

著書：『人を動かす人に29の切り札』（青春出版社）、『子ども・生徒・学生をうまく動かす心理学』（学事出版）、『アドラー心理学によるカウンセリング・マインドの育て方—人はだれに心をひらくのか』（コスモス・ライブラリー）、『勇気づけの心理学』（金子書房）、『こころの壁を乗り越える生き方の知恵』（ビジネス社）、『ものの言い方ひとつで自分も周りも幸せになる大人の心理術』（明日香出版社）ほか多数

◆価格：企業正会員：2名まで無料（追加参加費3名目から1名につき12,000円）
（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。申込書は不要です。）

◆本例会のみのスポット参加費：1名につき25,200円（税込み、本体24,000円）<テキスト、昼食、コーヒー付>

◆申込み方法：下記いずれかの方法でお申込みください。

①下の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-3425-0766) 又はご郵送ください。

②オンライン上からお申込みは、CS研究フォーラムWebサイト <http://cs.k-forum> から申込ページ <http://cs.k-forum.info/moushikomai.html> に必要事項をご入力の上、ご送信ください。折り返し確認メールをご送付し、請求書等を郵送いたします。

◎ 開催3日前以降及びお振込後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。

CS研究フォーラム<12月例会>のご案内

- ◆ CS研究フォーラムは、お客様相談室、営業などをはじめとする企業の顧客対応ご担当者のための、クレーム対応の関連知識の向上、スキルアップを目的として毎回独立したテーマの勉強会（年8回）と全日の実習による実務研修（年4回）を開催いたしております。
定例会は毎月1回、午後13時30分～16時、全日研修は2か月おきに年4回、10時～16時30分、いずれも東京都内会議室で併せて年間12回開催いたします。
年会費は、1社2名登録で189,000円（消費税込み）です。
ご入会は随時受け付けておりますので、ご入会もご検討いただければ幸いです。
- ◆ 詳しくは <http://cs.k-forum.info/kaiinboshu.html> をご参照下さい。
- ◆ CS研究フォーラム 10月例会「実習 苦情クレームの聴き方とコミュニケーション術」（全日研修）
- ◆ CS研究フォーラム 11月例会「理不尽な物言いを跳ね返すトレーニング」

開催場所: オカモトヤビル 4階 会議室

東京都港区虎ノ門 1-1-24 第1オカモトヤビル
（オカモトヤ虎ノ門店の4階です。）

東京メトロ 銀座線「虎ノ門駅」下車徒歩0分（出口-8番）／千代田線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分（出口-A12番）／日比谷線「霞ヶ関駅」下車徒歩4分（出口-A12番）／丸の内線「霞ヶ関駅」下車徒歩7分（出口-A7番）

都営地下鉄 三田線「内幸町駅」下車徒歩6分（出口-A4番）



CS研究フォーラム

〒156-0053 東京都世田谷区桜 1-58-10

TEL.090-2566-9320 FAX03-3425-0766

e-mail: cs@k-forum.info URL: <http://cs.k-forum.info>

- ◆ CS研究フォーラム 2011/12月例会「クレーム心理学とクレーム対応」
にスポット参加を申込みます。

会社（組織）名		
部署 / 役職	①	②
参加者名	①	②
連絡先（会社住所）	〒	
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス	①	②

★ スポット参加申込み専用ファクシミリ番号→03-3425-0766