

実習 苦情、クレームの聴き方と コミュニケーション術

～お客様との関係づくりに欠かせない

一所懸命に聴いてもらっていると感じられる傾聴テクニックと

人間関係構築の実践トレーニング～

開催日：2011年10月27日（木）10：00～16：30

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. そもそも傾聴とは
傾聴の意義と役割
前提となる考え方
傾聴の効果 | 5. その気にさせる相槌訓練
ノンバーバルの表現力
相槌のバリエーション |
| 2. 聴くために必要な自分の安定
自分が感じやすいストレス
あなたの反応が出やすいキーワード | 6. 思い込みを排除した聴き方
ハロー効果
感情のコントロール |
| 3. 関係作りのきっかけの聴く
挨拶からきっかけづくり
話題の広げ方 | 7. 傾聴技法
かかわり
受容・応答・要約
質問や沈黙への対応 |
| 4. カウンセラーも使っている傾聴の基本態度
聞く・聴く・訊くの違いとかかわり
話し易い聴き方 | ～質疑応答～ |

12:00～13:00 は昼食休憩（お弁当をご用意いたします。）

- 講師 北原 悦子 インフィニティ・ヴォイス代表 産業カウンセラー、交流分析士
(社)人財開発支援協会 研修事業部チーフインストラクター



受付・営業・イベント・お天気キャスターなど常に多くの「人」と「会話」で関わる仕事の経験を経て独立。

講師として17年。『聞いたことは忘れる 見たことは覚える やったことはわかる、受講者が主役の研修を！』を信念に参加型の研修を実施。実体験を踏まえた事例を取り入れ、簡単な言葉で分かりやすく伝えることをモットーとする。スキルアップをするためには知識を増やすことも必要だが、受講された方が気づきを得ることが成長の近道だと考える。

主にフィールド活動をされる方に必要なマナー、営業力、店頭知識からコミュニケーションなどトータル面での研修を行う。

◆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33,600円（税込み、本体32,000円）<テキスト、昼食、コーヒー付>

主催：CS研究フォーラム

《セミナー参加のおすすめ》

傾聴について本を読んだり講義を受けてわかっていても、実際にやってみて初めてわかることもあります。日頃の訓練があってこそ傾聴態度は向上するものです。また、傾聴には人の心をほぐす役割もあります。お客さまは話を聴いて欲しいのです。しっかり聴いてもらうことにより、ちょっとしたストレス解消にもなるかもしれません。しっかり聴いてあげれば、相手の気持ちがほぐれていくのに気がつくかもしれません。また冷静な観察力も得られることでしょう。

今回の研修は、身近な話題をテーマに、時には話し手となり、実際に「やってみて」自分の物にする場として、ゲームやワークショップを中心に進めます。

傾聴は特別なものではなく日常生活の中でも成長し役立つものです。より良い人間関係向上のためにも傾聴力の実践トレーニングをしましょう。

このセミナーは、CS研究フォーラムの10月例会として開催するものです。余席が見込まれますので会員外の皆様にもご案内し、スポット参加を受け付けます。ただし、会員優先となりますので、満員の際はお断りすることもございます。その際はすぐにメールでお知らせいたしますので、ご了承ください。

- **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。
- ◆ 詳しくは <http://cs.k-forum.info/kainboshu.html> をご参照下さい。

◆ **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/moushikomi.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。

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 FAX 03-3425-0766

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

◆ **CS研究フォーラム 2011/10 月例会「苦情、クレームの聴き方とコミュニケーション術」**
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