

クレームの心理と カウンセリング手法による対応

～なぜお客様はクレームを言うのか？ 顧客心理を理解し、カウンセリングマインドで対応～

開催日：2012年10月24日（水）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

講師：岩井 俊 憲 (有)ヒューマンギルド 代表取締役 心理学博士

《プログラム》

1. アドラー心理学の視点から見たクレーム

- (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. クレームに生かすカウンセリングの理論と技法

- (1) クレーム対応に生きる「聴き上手」
- (2) 聴き上手になるために

- (3) チューニングからリーディングへ
- (4) 同調的コミュニケーションと非同調的コミュニケーション
- (5) 共感とラポール（心の架け橋）
- (6) 質問の仕方と使ってはいけない言葉
- (7) お客様の言おうとしていること（本音）の理解と確認の方法

3. クレーム対応担当者の自己勇気づけ

～ストレス対応とメンタルヘルス～

- (1) 自信を持ってお客様に対応するために
- (2) 陰性感情（怒り、不安……）のコントロール
- (3) 自分自身を勇気づける方法
- (4) ツキを呼ぶ原則

～質疑応答～

12:00～13:00 は昼食休憩（お弁当はご用意いたします。）

◆ 参加費： 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）

個人会員：1名無料（登録ご本人のみ）

（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。裏面の申込書は不要です。）

◆ 本例会のみスポット参加（会員以外）：1名につき33,600円（本体32,000円）＜テキスト、昼食、コーヒー付＞

■ 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・マインドの育て方ー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

《セミナー参加のおすすめ》

なんでこんな物言いをするのだろう、なぜ居丈高に大声を出すのだろう、怒っているお客様にどう対応すればいいのか、こんなことを感じられた経験はありませんか？ クレームを仰ってくださるお客様はありがたいのですが、ずっとお相手しているととなかなかきついことがあるのも事実です。そうしたときにお客様の心理を理解し、カウンセリングをするように対応するとお客様の気持ちも和らぎ、かつ自分も余裕を持って対応できることがあります。

今回の例会では心理学博士の岩井俊憲先生から、クレームを仰っているお客様の心理の理解とカウンセリング手法による対応を実習も含めて解説し、さらにご担当者本人のストレス対応とメンタルヘルスに至るまで体得していただきます。岩井先生は、コミュニケーションスキル等に関して実践的な指導をされる傍らアドラー心理学の専門家としてカウンセラーとしても活躍されており、そのユニークで楽しい講座は、多くの受講者の方から「目から鱗が落ちた」「感動的」「勇気と自信をもって仕事をしていける」とご好評を戴いております。アドラー心理学は、別名勇気づけの心理学とも呼ばれ、相手を勇気づけ、自分を勇気づけることにより、何事にも前向きに取り組むようになることが大きな特徴の一つとされています。

明日からのクレーム対応にすぐ生かせる知識、手法を実習を交えて体得できる本セミナーをご担当の皆様積極的に受講をおすすめ致します。

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

◆ **CS研究フォーラム 2012年10月例会「クレームの心理とカウンセリング手法による対応」**
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