

クレーム対応担当者のための 目で見える自己理解

～お客様は変えられない！ より良いコミュニケーション確立のために
エゴグラムによる対応者の自己理解とタイプ別対応の变法～

開催日：2016年11月17日（木）13：30～16：30

開催場所：勝永六番町ビル 1階 会議室 東京都千代田区六番町6 Tel(03)5210-2561

《プログラム》

1. お客様対応担当者の自己理解

- (1) 臨機応変な対応のために
- (2) イザというときに表面化する自分のクセ
- (3) 長所を伸ばし短所を克服
- (4) 感情にまかせずブレーキをかける
- (5) 客観的・多角的なものの見方につなげる
- (6) 受け手の対応がお客様の対応を左右する

2. 心理テストで自己チェック

- (1) エゴグラム作成
- (2) 本来の機能と役割

- (3) 機能別の話し方の癖
- (4) 自分自身の強みと弱みを理解する
- (5) 不足している点を補う工夫
- (6) 気づきと向上のための目標設定

3. 具体的な対応法

- (1) よくある口癖を相手に感じたら
- (2) 中断するやりとりと続けるやりとり
- (3) 相性は変えられる

～質疑応答～

■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。

『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。

なぜか相性が合わないお客様がいらっしゃいます。同じ事を言われても腹が立つ相手、立たない相手もいます。相手に性格があるように、自分にもタイプがあります。エゴグラムで自己を知ることにより、お客様に合わせるテクニックを学びましょう。

◆各月例会のスポット参加費＝会員以外の一般参加：11月、12月いずれも1名につき25,920円(税込み、本体24,000円)＜テキスト、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裏面の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-5210-2560) 又はご郵送ください。

②CS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。



◆ () 月例会にスポット参加を申込みます。

() 内にご参加希望月をお書きください。

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

■ 3名以上のお申込みは、別紙にご記入下さい。

★スポット参加申込み用ファクシミリ番号→03-3425-0766