

アドラー心理学をベースに クレームの心理と カウンセリング手法による対応

～お客様はなぜクレームを仰るのか？

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：2016年10月12日（水）10：00～16：30

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

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 2. クレームに生かすカウンセリングの理論と技法

- (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

- (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

～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。）

◆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10,800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34,560円（税込み、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、ヒューマン・ギルドを設立。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、リーダーシップなどの研修や講演を行っている。「勇気欠乏症」気味の今日、「勇気の伝道師」として「勇気づけ」を全国に普及し続けている。

著書：『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』（コスモス・ライブラリー）、『勇気づけの心理学 増補・改訂版』（金子書房）、『勇気づけのリーダーシップ心理学』（学事出版）、『自分を勇気づける技術』（同文館出版）、『アドラー心理学によるリーダーの人間力の育て方』（アルテ）、『失意の時こそ勇気を』（コスモス・ライブラリー）、『人間関係が楽になる アドラーの教え』（大和書房）、『マンガでやさしくわかるアドラー心理学』『マンガでやさしくわかるアドラー心理学 2 実践編』（共に日本能率協会マネジメントセンター）他多数

《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、手法を実習も交えて体得できる本セミナーを、ご担当の皆様積極的にご受講をおすすめする次第です。

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/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裏面の申込書にご記入の上、ファクシミリ (03-3425-0766) または下記宛てにご郵送ください。
- ②インターネットからのお申込みは、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信し、請求書等を郵送いたします。

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

開催場所：勝永六番町ビル 1階 会議室
東京都千代田区六番町6

- ・JR総武線・都営地下鉄新宿線・東京メトロ有楽町線「市ヶ谷」下車徒歩5分
- ・JR中央線・東京メトロ丸ノ内線・南北線「四ッ谷」下車徒歩5分
- ・東京メトロ有楽町線「麴町」下車徒歩7分
- エントランスホール広い階段のある白いビルです。



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 2016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