

タイプ別お客さま対応法

～アドラー心理学をベースに、お客様のタイプに応じ自分のタイプも知って適切に対応、
お客様に納得していただきやすい説明法も研究～

開催日：2017年8月23日（水） 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. 人間には様々なタイプがある
2. 自分のタイプを知って、相手のタイプに対応する
 - (1) 視覚優位型 (2) 聴覚優位型 (3) 触覚・運動優位型
 - (4) それらのミックス型
3. 各タイプへの説明の仕方の違いと対応法
4. 怒っているお客様、居丈高なお客様
 - (1) 劣等感の裏返し (2) 対応法

～質疑応答～

十人十色、お客様には様々なタイプの方がいらっしゃいます。気の合うタイプ、苦手なタイプ様々ですが、お客様対応窓口では相手を選ぶことはできません。でも人間のタイプを知って対応するとずいぶん楽に対応できるものです。アドラー心理学の岩井俊憲先生から、人間のタイプとその対応法を楽しく学びます。

■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

1947年栃木県生まれ。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。
アドラー心理学カウンセリング指導者、上級教育カウンセラー、中小企業診断士。
青森公立大学・函館大学・独立行政法人系の看護学校の非常勤講師を歴任。
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。

<主要著書等>単著：『勇気づけの心理学 増補・改訂版』（金子書房）『マンガでやさしくわかるアドラー心理学』シリーズ（日本能率協会マネジメントセンター）『人間関係が楽になるアドラーの教え』（大和書房）『人生が大きく変わる アドラー心理学入門』（かんき出版）『働く人のためのアドラー心理学 「もう疲れたよ…」にきく8つの習慣』（朝日文庫）『人を育てるアドラー心理学』（青春出版社）『アドラー流「自信」が生まれる本』（三笠書房王様文庫）など。
翻訳：『アドラーのケース・セミナー ― ライフ・パターンの心理学』（A.アドラー著、一光社）
監修ビデオ（DVD）：『管理者のためのカウンセリング・マインド（上・下）』（日本経済新聞社）



◆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5,400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。）

◆各月例会のスポット参加費＝会員以外の一般参加：8月、9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(03-3425-0766)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。

主催：CS研究フォーラム

◆ () 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