

お客様対応に活かす 感情に働きかけるコミュニケーション力

～相手の感情を察知し対応するための知識とお客様対応スキル向上のために～

開催日：2017年5月11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》

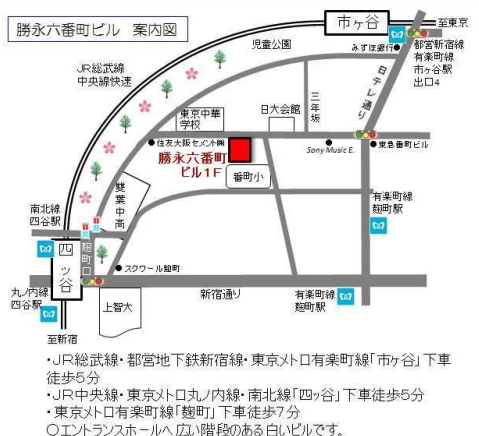
1. 言葉と感情の関係を考える
 - (1) 日本人の感性と表現力
 - (2) 男性脳・女性脳の特徴と傾向を知る
 - (3) E Q（心の知能指数）を高める -感情リテラシー・楽観性の発揮・共感力の活用-
 2. 話しやすい環境を作り相手の心を開く（1対1のコミュニケーション）
 - (1) マイクロカウンセリング（かかわり技法）で相手の感情を引き出す
 - (2) ケーススタディ（ロールプレイング）
 3. 中立的立場で解決の糸口を探る（対立する当事者双方を仲介する）
 - (1) メディエーション（調停）手法で合意形成に導く
 - (2) ケーススタディ（ロールプレイング）
- ～質疑応答～

■講師 宮竹 直子 （株）感性労働研究所 代表取締役

1982年 株式会社ジェーシービー入社
プレミアム会員専用デスクマネージャー、人材開発グループマネージャー、品質管理部長、
執行役員コミュニケーションセンター部長を経て、関連会社ジェーシービー・サービス取締役
社長となる。
2013年8月に独立し、株式会社感性労働研究所を立ち上げる。
日本電信電話ユーザ協会「電話対応技能検定指導者」/6seconds 認定EQプラクティショ
ナー・SEIEQアセッサー/女性労働協会 評議員



年齢・性別・地域によって異なったり変化したりする、さまざまな「人の感情」を理解し、受け止め、状況に合った対応を目指すための知識を深め、ロールプレイングによりクレーム対応のスキルを高めます。



◆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：5月、6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

◆ (5) 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