

お客さまの気持ち・真意を理解する 傾聴の技術

～クレーム対応の成果は「聞く」で決まる！ お客さまの信頼を得る傾聴術～

開催日：2017年10月11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

《プログラム》

1. 「聞く」なしではクレームを解決できない

スタートは「お客様」
「話す」と「聞く」は表裏一体
3つの聞く力 ～聞く・聴く・訊く

2. 話してもらいことから始めよう

お客様に「話したい」と思っていたできるように
「聞く」
聞いていることを「態度」で示す ～ノンバーバル・コミュニケーション
聞いていることを「言葉」で示す ～バーバル・コミュニケーション

3. 受け止めて話を進めよう

あくまでお客様主体で聞き、理解を示してリードする
話の内容とお客さまの気持ちに対する理解を具体的に示す
あいまいなことや推察したことを具体的に示す

4. 発言を促し、話を深めていこう

明確な目的・意図を持って質問する
会話を作る、わかりやすく答えやすい質問をする
広げ、深堀するように質問する

5. 総合演習

～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、お飲み物付>

■講師 角 脇 さつき（株）プロフェッショナルアカデミー 代表取締役

日本女子大学文学部英文学科卒業。

ビジネス教育機関、テレマーケティング総合コンサルタント会社を経て、株式会社プロフェッショナルアカデミーを設立、代表取締役に就任。

ビジネスとサービスの最前線で働くプロを対象に、スキルトレーニングに取り組み、多数の企業・団体での指導実績を持つ。マネジメントを含む業務経験を活かした実践的な研修を展開し、机上論で終わらず、現場で活かせる研修内容と好評を得ている。

財団法人生涯学習教育財団認定コーチ、DiSC 公認インストラクター、COPC 公認コーディネーター、日本ファイナンシャルプランナーズ協会ファイナンシャルプランナー



