

お客様さまの心を癒す共感表現と話し方

～気の利いた一言がお客様の不快な感情を和らげます。

とっさに言葉が出るようにボキャブラリーを磨き、練習しましょう～

開催日：2017年9月20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》

- | | |
|--|--|
| <p>1. CS・クレームと共感の関連性</p> <ul style="list-style-type: none">・職場の人間関係向上はCS向上の第一歩・共感表現で感情や行動が変化する <p>2. 共感の誤解と本来の姿</p> <ul style="list-style-type: none">・共感で心に届ける・共感する力、させる力 | <p>3. 会話のキャッチボールから考える</p> <ul style="list-style-type: none">・上手くいく3つのポイント・ポジティブ表現トレーニング <p>4. 傾聴と共感訓練</p> <ul style="list-style-type: none">・傾聴姿勢を・シーン別、気の利いた・機転の利いた一言・共感を取り入れた相槌 |
|--|--|

～質疑応答～

苦情、クレームを伝えてくるお客様は、皆ご不快な感情を内包しています。そうした気持ちを和らげるには、お客様の感情を汲み取ったとっさの一言が大切です。そのためには日頃から気の利いた言葉のボキャブラリーを増やし、とっさに口をついて出るように訓練が必要です。クレームをこじらせないために、二次クレームを発生させないためにも、日常の何気ないシーンの会話からロールプレイングを通し「使える共感」を身につけましょう。

■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
(一社)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、受講された方が気付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。



◆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。

◆ () 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