

消費税率引上げ後・軽減税率導入後、お客様の問合せ・苦情に苦慮する事業所向け

アンガーマネジメント(怒りをコントロールする)を取り入れた

緊急開催!

クレーム対応能力向上セミナー

◆◆消費税率軽減税率対策窓口相談等事業◆◆ 金沢商工会議所企業経営アシストセンター

10月の消費税率引上げ後、軽減税率などのお客様の問合せ・苦情の声が増加し、対応に苦慮している方も多いとお聞きしています。

そこで当所では、お客様のクレーム対応で最も難しいアンガーマネジメント(怒りをコントロールする)の視点を取り入れた具体的な内容に関するセミナーを開催し、各事例を取り入れて、わかりやすくその対応を学びます。

【講座内容】

- 消費税率引上げと軽減税率制度の概要
- 消費税率引上げ・軽減税率制度導入後のお客様の反応・苦情の実情
- 怒りで後悔しない「アンガーマネジメント」とは?
- 怒りをなくすることができない理由とは?
- 怒りの裏に隠されている第一次感情に気付く
- 怒っている人の心情へ共感するコツとは?
- カッとなっても・・・ちょっと待て!
- 「変えられること」「変えられないこと」の整理法など

【講師紹介】

怒りの取り扱いアドバイザー
アンガーマネジメントファシリテーター

いなだ なおひさ
稲田 尚久 氏

岡山県の公立中学校教諭として23年間勤務。24年間の教師生活の22年間に学級担任として、700組以上の多感な思春期の子どもと保護者へ寄り添ってきた。現在、教師経験を活かし、アンガーマネジメント、叱り方や伝え方、聴き方を中心に、子育て、教育、コミュニケーション、メンタルヘルスといった分野での講演や研修を行っている。また、産業カウンセラーとして、官公庁や企業及び個人からのカウンセリングを行っている。

◇◇◇開催要領◇◇◇

開催日時 **令和2年1月14日(火)**
13:30~15:30

会場 金沢商工会議所2階 研修室1

受講料 無料

定員 40名(先着順)

問合せ先 企業支援グループ 近岡

〒920-8639 金沢市尾山町9番13号

TEL 263-1157 FAX 263-1158

E-MAIL shien@kanazawa-cci.or.jp

※下記申込書に必要事項を記入の上、FAXまたは郵送などでお申し込み下さい。

※地下に駐車場あります(有料・台数に限りあり)。

----- FAX:076-263-1158 切り取らずにFAXにてお送りください -----

～クレーム対応能力向上セミナー～ 受講申込書 令和 年 月 日

事業所名			
業種		従業員数	名
住所	〒 -	TEL	FAX
参加者名			

※ご記入情報は、当所からの連絡・情報提供や講座参加者の実態調査に限り、利用することがあります。