

令和4年度 アンガーマネジメント・電話対応研修会

令和5年3月6日(月) 茨城県トラック総合会館研修室にて実施

マナー総合研究所の原田邦雄社長と佐藤初代先生を講師としてお招きし、「怒り・イライラをコントロールして、感じの良い接客や、良い日々を送ろう！」というテーマで、事務員・運転士・バスガイドなど19社40名の参加で実施致しました。

また午後からは「電話対応の基本とクレーム電話の対応方法」について、グループ内でロールプレイより様々な想定への対応・対処方を学びました。



怒りが及ぼす影響や対処法についての講義(グループディスカッション)



電話対応のロールプレイ



怒りは自分でコントロールできます。
怒ること(イライラ)は損です！
自分や他人のイライラに振り回されない
快適な生活を送りましょう・・・