

令和3年度 アンガーマネジメント・電話対応研修会

令和4年3月7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先生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20社57名の参加で実施致しました。

また「電話対応の基本とクレーム電話の対応方法」については、ロールプレイにより様々な想定の対処法を学びました。



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・・・