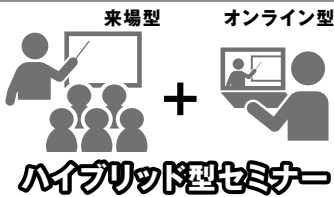


# かいぎん ビジネスセミナー



## 女性心理・男性心理を理解したクレーム対応

～脳と心理の仕組みを理解した対応と交渉法を身に付ける～

講師

にしだ ようこ  
西田 陽子氏

ターニングポイント株式会社 代表取締役

このセミナーは、ビジネス倶楽部 会員様  
「受講料 無料」の対象  
セミナーです。

日時 2022年 9月13日(火) 14:00～16:00

会場 来場型:沖縄産業支援センター 会議室(小)306  
オンライン開催(Zoom)

定員 来場型:20名 オンライン:40名

### セミナーのねらい

クレームは自社の商品やサービスに対して、現状を改善して欲しいというお客様の期待のあらわれともいわれています。クレーム対応の仕方によっては、企業に対する顧客のイメージを大きく左右してしまうため、発生したクレームには適切に対応することが重要です。

本セミナーは、男性と女性の脳と心の仕組みを理解して、クレーム対応やコミュニケーションに活かす秘訣についてわかりやすく解説いたします。

### ◆ 本セミナーはこのような方におすすめです!

- ・ 営業、販売、業種を問わず接客に関わる方
- ・ 人事、総務部門の担当者 など



### セミナープログラム

#### 1. お客様に安心感を与えるポイント

- ① 相手を知るにはまずは自己分析から
- ② 接客が与える影響
- ③ お客様目線を身につける方法?
- ④ 感じの良さが伝わる話し方

#### 2. 男性と女性の思考の違いをクレーム対応に活かす

- ① 男性と女性の「脳」と「心理」の仕組み
- ② なぜクレームやすれ違いが起きるのか?
- ③ 男性心と女性心をつかむテクニック
- ④ ポイントを押さえたクレーム対応、交渉法

(お断り) プログラムの内容は、事情により変更になる場合がございますので、あらかじめご了承ください

お申込みの方法等については裏面をご覧ください



OKINAWA  
KAIHO 海邦銀行



海邦総研  
Kaiho Research Institute, Ltd.

## 講師ご紹介



にしだ ようこ  
**西田 陽子 氏** ターニングポイント株式会社 代表取締役

### 【講師プロフィール】

日本体育大学女子短大卒業。大学職員を経て大手IT系人材派遣会社へ入社。営業の現場責任者、新規事業部門を立ち上げ、部下育成などに携わり部署・全社を統括する部門でクライアント・スタッフ側の統括責任者として活躍。2010年に独立。「会社・組織・人財の再起動計画 熱血応援! 元気づくり」をコンセプトに人財育成のコンサルティングで活躍。講演においてもハートフルでバイタリティに溢れ、そのエネルギーは受講者を元気にする。熱血陽子先生! の名で呼ばれ、受講者からの人気は非常に高い。

### 【お申込み方法】

下欄「セミナー受講申込書」へご記入のうえ、**FAX**でお申込みください。  
**オンライン受講者には開催日の前日までに、資料、オンラインセミナー受講に必要なIDとパスコードを送信いたします。**

### 【受講料 消費税込み】

※**会員**：無料 ※**非会員**：5,500円(消費税込み)

※お振込み後、セミナー開催日の前日までにキャンセルされる場合は、**受講料を全額ご返金いたします**(手数料はお客様負担となります)。  
※諸般の事情等により、**セミナーを中止・延期する場合がございます**。  
**連絡先の電話番号を必ずご記入願います。**

### オンラインでの受講にあたっての3つのお願い!

入室時に、下記①～③の画面表示になっているか、**設定の確認**をお願いします。



①社名・氏名が表示されている



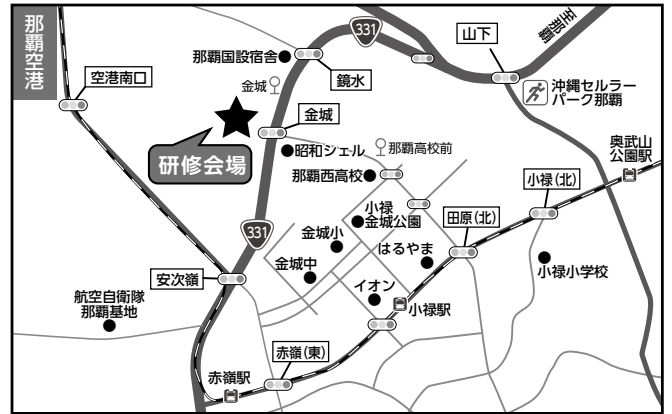
②ミュート(マイクOFF)



③ビデオ開始(顔出し)

## 会場のご案内

**会場**：沖縄産業支援センター 会議室(小)306  
**所在地**：那覇市字小禄1831番地1  
**電話**：098-859-6234



【ご協力お願い】 ※ご来場はバス、タクシー、モノレール等の交通機関をご利用ください。  
※お車でご来場の際は、施設の指定駐車場をご利用ください。

\*\*\* 申込先FAX **098-869-7800** (海邦総研) そのまま、ご送信願います。\*\*\*

## セミナー受講申込書

お申込日 年 月 日

<b>男性心理・女性心理を理解したクレーム対応</b> 2022年9月13日(火) 14:00~16:00		<b>ビジネス倶楽部</b> ※〇印で囲んでください ( 会員 ・ 非会員 )	<b>海邦銀行お取引店</b> 【取引店名: 支店】
貴社名		TEL:	
住所(〒 - )		E-mail:	

氏名		参加方法			
参加者	フリガナ	希望する参加方法に○を記入してください			
		来場型	<input type="radio"/>	オンライン型	<input type="radio"/>
	フリガナ	希望する参加方法に○を記入してください			
		来場型	<input type="radio"/>	オンライン型	<input type="radio"/>

※ 個人情報の取扱いについて:ご記入頂きました個人情報につきましては、当社サービスの案内やセミナー開催に関する情報を提供する以外の目的では利用いたしません。また、登録情報は厳重に管理し、第三者に開示することは一切ございません。