

クレーム対応力向上研修

- ◇ねらい
 - ・クレーム対応の基礎を学び、クレーム対応の重要性を理解する。
 - ・実習を通じて実践的なクレーム対応方法を習得する。
 - ・クレームに強い組織、風土を確立するための考え方、実践の方策を習得する。

- ◇特徴
 - ・実際の業務の場面を想定した内容で、クレームへの対応法を学習することができます。
 - ・職員個人のクレーム対応力向上のほか、クレームに強い組織づくりについても学習することができます。

- ◇対象者
 - 受講を希望する職員 1回：36名
 - ・日常業務でよくクレーム対応をしている方
 - ・クレーム対応力のレベルアップを図りたい方

- ◇実施期間
 - 令和3年9月21日(火)・9月22日(水)

- ◇会場
 - 新潟県自治会館本館 201会議室(2階)

- ◇科目及び時間等

科目	時間	目標・内容・期待効果
講義・実習	12.0	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応の基礎知識 ・クレーム対応の心構え ・ヒアリングの技法 ・納得を引き出す技法 ・クレーム対応の基本フロー ・困難なクレームへの対応法 ・クレームに強い組織づくり
		グループワーク及びロールプレイングによる実習により、クレーム対応方法を習得する。質疑・応答により理解を深める。
合計	12.0	

◇研修日程

	9:30	9:45	10:00	12:30	13:30	16:30	17:00
1日目	受付	45	00	00	30	30	00
		開講		講義・実習		講義・実習	
2日目	30			30		30	閉講
			講義・実習		講義・実習		

- ◇携行品
 - 筆記用具、職場で使用している名札

- ◇講師
 - (株)話し方研究所 主任教授 小島 健二氏

昨年度受講者の声

- ◆実務でよくある事例について、ロールプレイングで訓練できたことがよかったです。
- ◆演習によって理解度を深めることができ、大変身になった。