

クレーム対応力向上研修

集 合

- ◇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6年9月2日（月）・9月3日（火）
- ◇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	11.5	<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	11.5	

◇研修日程

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

- ◇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 講師 橋本 秀雄 氏

昨年度受講者の声

- ◆グループワーク等苦手で、研修前は苦手意識が強かったのですが、いざ参加したら楽しくて驚きました。
- ◆グループワークを通じて色々な市町村の事例や対応の仕方を知れた。実習で自分の対応のダメなところに気付いたり、改善すべきところを見つけられた。