

ステップアップ研修「クレーム対応」

【日 時】	令和2年11月25日（水） 9：00～17：00
【会 場】	特別区職員研修所
【受講者数】	26名
【講 師】	株式会社 話し方教育センター 内田 尚 氏
【研修内容】	<p>&lt;目的&gt; クレームが生じた場合の具体的な対処方法を身につけることにより、クレームを拡大させないための個人対応スキルを強化し、組織対応力の向上につなげる。</p> <p>&lt;内容&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① クレームに対する基本的な姿勢及び相手の感情をプラスにする話し方やコミュニケーションスキルなどの基礎を学ぶ。</li> <li>② 組織対応を実現するために求められる知識や技法を学ぶ。</li> <li>③ 日常的によく見られるクレームの場面を想定し、ロールプレイングを行う。</li> </ol>
【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に直結する内容がほとんどで、ヒアリングステップについては、すぐに実践しようと思いました。</li> <li>・クレーム対応には一次感情の理解や同情が大切なため、明日から意識して行います。</li> <li>・クレームを受けた際に、どのような言葉かけをするべきかを具体的に学ぶことができました。謝罪することは比較的容易だが、クレーマーに感謝をすることはあまりなかったため、意識的に感謝の言葉をかけていきたいと感じました。</li> </ul>