

ステップアップ研修「クレーム対応」（第4回延期分）

【日 時】	令和4年1月11日（火） 9:00～17:00
【会 場】	特別区職員研修所
【受講者数】	29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><目的> クレームが生じた場合の具体的な対処方法を身に付けることにより、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><内容></p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。
【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応に限らず、相手への相槌や傾聴の姿勢などが重要であると感じました。日頃から意識していきたいと思いました。 ・ロールプレイングを行ったことで、自分の苦手な部分を認識することができました。 ・講師の方の実体験を交えた説明が、具体的で理解しやすかったです。