

クレーム対応

～クレームを拡大させないために～

ねらい	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。																																									
メインターゲット	窓口等で区民対応を行っている主任以下の職員																																									
申込条件	係長級以下の職員	【需要数 268名】																																								
日数	1日間																																									
研修内容	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。 																																									
日程 研修ID 通知期限	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>日程</th> <th>研修ID</th> <th>通知期限</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>5/27 (木)</td> <td>2140401</td> <td>4/26 (月)</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>6/25 (金)</td> <td>2140402</td> <td>5/24 (月)</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>7/27 (火)</td> <td>2140403</td> <td>6/28 (月)</td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td>8/31 (火)</td> <td>2140404</td> <td>8/2 (月)</td> </tr> <tr> <td>第5回</td> <td>9/30 (木)</td> <td>2140405</td> <td rowspan="2">8/30 (月)</td> </tr> <tr> <td>第6回</td> <td>10/1 (金)</td> <td>2140406</td> </tr> <tr> <td>第7回</td> <td>10/28 (木)</td> <td>2140407</td> <td>9/27 (月)</td> </tr> <tr> <td>第8回</td> <td>11/9 (火)</td> <td>2140408</td> <td>10/11 (月)</td> </tr> <tr> <td>第9回</td> <td>12/13 (月)</td> <td>2140409</td> <td>11/15 (月)</td> </tr> </tbody> </table>				日程	研修ID	通知期限	第1回	5/27 (木)	2140401	4/26 (月)	第2回	6/25 (金)	2140402	5/24 (月)	第3回	7/27 (火)	2140403	6/28 (月)	第4回	8/31 (火)	2140404	8/2 (月)	第5回	9/30 (木)	2140405	8/30 (月)	第6回	10/1 (金)	2140406	第7回	10/28 (木)	2140407	9/27 (月)	第8回	11/9 (火)	2140408	10/11 (月)	第9回	12/13 (月)	2140409	11/15 (月)
	日程	研修ID	通知期限																																							
第1回	5/27 (木)	2140401	4/26 (月)																																							
第2回	6/25 (金)	2140402	5/24 (月)																																							
第3回	7/27 (火)	2140403	6/28 (月)																																							
第4回	8/31 (火)	2140404	8/2 (月)																																							
第5回	9/30 (木)	2140405	8/30 (月)																																							
第6回	10/1 (金)	2140406																																								
第7回	10/28 (木)	2140407	9/27 (月)																																							
第8回	11/9 (火)	2140408	10/11 (月)																																							
第9回	12/13 (月)	2140409	11/15 (月)																																							