

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。		
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 257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 I D 通知期限	日程	研修 I D	通知期限
	第 1 回	5/22 (月)	2340401
	第 2 回	6/14 (水)	2340402
	第 3 回	7/24 (月)	2340403
	第 4 回	8/14 (月)	2340404
	第 5 回	10/3 (火)	2340405
	第 6 回	11/24 (金)	2340406
			通知期限
			4/24 (月)
			5/15 (月)
			6/26 (月)
			7/14 (金)
			9/4 (月)
			10/23 (月)