

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260名】	
日数	1日間			
研修内容	○ 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		日程	研修ID	通知期限
	第1回	5/13（月）	2440401	4/15（月）
	第2回	6/13（木）	2440402	5/13（月）
	第3回	7/9（火）	2440403	6/10（月）
	第4回	8/9（金）	2440404	7/8（月）
	第5回	10/1（火）	2440405	9/2（月）
	第6回	10/31（木）	2440406	9/30（月）
	第7回	12/17（火）	2440407	11/18（月）