

悪質クレームの法的対応
～悪質なクレームの見極め方と法的な対応方法を学ぶ～

ねらい	弁護士を講師に招き、悪質なクレームについての知識を深め、かつ、住民からの要求や主張に対して、組織として適切に対応することができる能力の向上を図るとともに、法的な対応方法を学ぶ。														
メインターゲット	日常業務において対応する悪質なクレームについての知識を深め、法的対応について学びたい職員														
申込条件	全職員【需要数 177 名】														
日 数	0. 5 日間														
研修内容	○ クレームと初期対応の重要性 ○ 最近のクレーマーの傾向 ○ クレーマーの心理的特質 ○ クレーマー増加の社会的背景 ○ 悪質クレームの法的対応の要点 ○ クレーマータイプ別分析と対応方法 ○ ロールプレイングによる実践的なクレーム対応 ○ 事例紹介 ほか														
日 程 研修 I D 通知期限	<table><tr><th></th><th>日程</th><th>研修 I D</th><th>通知期限</th></tr><tr><td>第 1 回</td><td>6/27（木）</td><td>2440801</td><td>5/20（月）</td></tr><tr><td>第 2 回</td><td>11/6（水）</td><td>2440802</td><td>9/30（月）</td></tr></table>				日程	研修 I D	通知期限	第 1 回	6/27（木）	2440801	5/20（月）	第 2 回	11/6（水）	2440802	9/30（月）
	日程	研修 I D	通知期限												
第 1 回	6/27（木）	2440801	5/20（月）												
第 2 回	11/6（水）	2440802	9/30（月）												