

ステップアップ研修「クレーム対応」

【日 時】	令和3年2月19日（金） 9：00～17：00
【会 場】	特別区職員研修所
【受講者数】	26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>&lt;目的&gt; 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>&lt;内容&gt;</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「法律で決まっているのでできません。」と住民に言うことがこれまで多かったので、断わり方を工夫する必要があることに気付くことができました。</li> <li>・クレーム対応について組織で対応することを改めて大事と感じ、意識して傾聴や言葉かけをしていきたいと思います。</li> <li>・相手の言い分を十分に聞き、対応しているつもりであったが、「心理変化」を促進させるテクニック例を教えて頂き、大変参考になりました。</li> </ul>