

ステップアップ研修「クレーム対応」

【日時】	令和2年10月30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。</p> <p>&lt;内容&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕事上クレームを受けることが多いため、知識としてクレーム解消のための聞き方や話し方を学ぶことができました。クレーム時だけでなく普段の対応から心がけることで、実際のクレームを受けた時に自信を持って対処できるようにしていきたいと思います。</li> <li>・ 傾聴の大切さを知っているつもりでしたが、再度学ぶことで今後の対応に即実践できるスキルが上がったように感じました。</li> <li>・ 区民の方の立場に寄りそい、研修で学んだ「受容」や「共感」といったあいづちを取り入れながら、区民対応をしていこうと思いました。</li> </ul>