

ステップアップ研修「クレーム対応」

| | |
|---------|---|
| 【日 時】 | 令和2年12月21日（月） 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><目的> 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><内容></p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 |
| 【受講生の声】 | <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応の際は、相手の方の気持ちを鎮静化することが大切だと学んだことで、区民の方の目線をもって、しっかり傾聴の姿勢を意識しようと思います。 ・講義だけでなく、自ら考える時間や実践する場面があり、効果的に学ぶことができました。 ・利用住民の言葉を聴く際、今回の学びを活かして、多様な聴き方、分析をしていこうと思います。クレームの拡大を防ぐよう、オープニングステップに気をつけて対応していきます。 |