

ステップアップ研修「クレーム対応」

【 日 時 】	令和3年7月27日（火） 9：00～17：00
【 会 場 】	特別区職員研修所
【 受講者数 】	27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"> ・経験から身につき業務で実践していることもありましたが、理論等を体系的に学ぶことができ、参考になりました。 ・区民対応の際は、相手の感情に寄り添うことを意識してきたいと思いました。 ・ロールプレイングがあったため、実践的な研修で勉強になりました。