

ステップアップ研修「クレーム対応」

【 日 時 】	令和3年9月30日（木） 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면을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>・相手のニーズをしっかりと見極めることを意識して仕事をしていこうと思いました。</li> <li>・具体的な対応時の言葉も教えてもらったため、すぐに実践できる内容でした。</li> <li>・ロールプレイングがあったため、自分の足りない部分を実感することができました。</li> </ul>