

ステップアップ研修「クレーム対応」（第6回）

【日 時】	令和3年10月1日（金） 9:00～17:00
【会 場】	特別区職員研修所
【受講者数】	28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> <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>・ロールプレイングを見ることで、自分が考えていた対応方法以外についても様々な切り口があることがわかりました。</li> <li>・すぐに実践できそうな内容が多く、とても役に立ちました。</li> <li>・クレーム対応は、自分一人に対応するだけでなく、組織で連携を取ることも重要だとわかりました。職員一人一人が安心感を持って対応をできるよう、研修で学んだことを活かしていきたいと思いました。</li> </ul>