

ステップアップ研修「クレーム対応」(第8回)

【日 時】	令和3年11月9日(火) 9:00~17:00
【会 場】	特別区職員研修所
【受講者数】	30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"> ・区民対応だけでなく、職場内でのコミュニケーションにも活用できる内容でした。話し方や表現の細かなテクニックの説明も多く、参考になりました。 ・個々のスキルを高めるとともに、組織として対応することが大事だと感じました。 ・ロールプレイングは少し難しかったですが、良い練習になりました。