

ステップアップ研修「クレーム対応」（第9回）

【日 時】	令和3年12月13日（月） 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"> ・ 普段の業務の中で、相手の話を聞いているつもりではあったけれど、もっと真摯に対応できるように聞き方の姿勢を改めなければならぬと感じました。 ・ ロールプレイングがあり、とても実践的な研修でした。 ・ クレームを受けた際は、謝罪をするだけでなく、相手がどういうところに不満を感じているのか等の背景を考えながら対応していきたいと思いました。