

ステップアップ研修「悪質クレームの法的対応」

【第1回】	【実施日】	6月30日(木) 13:30~17:00
	【受講決定者数】	54名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質クレーマーの特質や対応を知ることによって、クレームに対する嫌悪感が軽くなり、今後は冷静に対応出来ると感じました。 ・具体的なロールプレイングもあり、実際に起こりうる事例を学ぶことができ、とても参考になりました。 ・色々な事例を出しながら説明していただき、実感が持てました。 ・悪質クレーマーがどんな性質か、またその対応法について、さまざまな事例を通して学ぶことができました。
【第2回】	【実施日】	8月3日(水) 13:30~17:00
	【受講決定者数】	63名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・実際に陳情が多い部署なので、言葉の使い方や、話の進め方が大変参考になりました。 ・やわらかい対応をしてしまうことが多いので、時として毅然とした対応が必要になるということがわかり、今後に活かしていきたいと思いました。 ・かなり実態に即した研修で、即職場で役に立ちそうでした。 ・講義を受ける前は、ただクレーマーの特質を理解する程度のものだと思っていましたが、ロールプレイを体験することで緊張感を持つことができ、窓口業務に対する意識が変わりました。
【第3回】	【実施日】	11月4日(金) 13:30~17:00
	【受講決定者数】	59名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイを通じて、様々なケースにおける対応を学べ、また、実際に起こりうる場面が想定され、すぐに活かすことができると感じました。 ・悪質クレーマーの特徴を学び、その対応をロールプレイで具体的に学ぶことのできたので、対応のイメージがしやすかったです。粘り強い対応と率直な説明、毅然とした対応を心がけたいと思います。 ・短い時間ではあるものの、即時対応できるようなテクニックを教えてくださいました。特に、不当要求を受けているのと相手に対する怒りや怖さを感じるのはどうして

		<p>なのかを解説していただいたことで、実際に対応するときに、研修前より冷静に対応することができると思います。</p> <ul style="list-style-type: none">・クレマーの心理的な部分をわかりやすく説明していただけただけが良かったです。
--	--	--