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 27 日（木）　13：30～17：00
	【受講決定者数】	79 名
	【受講生の声】	・具体的な事例を挙げていただきながらの講義だったので、イメージしやすかった。自身の職場であったクレームの対応についても考えながら受講することができた。 ・ハードクレーマーへの対応としての事前知識をつけることで、毅然とした対応が効果的であることがわかり、そういった意識を持って対応していこうと考えるようになった。 ・ロールプレイングで実際に対応しながらポイントを説明してもらえたので、わかりやすかったです。 ・とても役に立つ内容で、クレーム対応に自信をもって臨めそうです。
【第２回】	【 実　施　日 】	11 月 6 日（水）　13：30～17：00
	【受講決定者数】	90 名
	【受講生の声】	・座学での学習とロールプレイでの実践という構成が、メリハリがあってよかったです。 ・クレーム対応の研修は他にも受けたことがあるが、法律の専門家が法的な視点で教えてくれるのは大変心強かったです。 ・テキストの事例は日々対応に困っていることに似ていてわかりやすく、講師の先生のロールプレイに自分が追い詰められているような臨場感があったので、自分ならどう対応するかと真剣に学べました。 ・業務上、クレーム対応することがあり対応時の回答に悩むことがあったため、今回の研修で学んだことを今後クレーム対応時に実践していきたいです。