

ステップアップ研修「クレーム対応」

【第1回】	【実施日】	5月20日(水) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	27名
	【受講生の声】	<ul style="list-style-type: none"> ・本研修を通して、相手方の気持ちに寄り添うこと、そして解決までのプロセスにおける妥当性・透明性を示せる事前準備等が、クレーム対応では重要になると学ぶことができました。 ・クレーム対応の一連の流れや感情浄化が大切であるということを事例やロールプレイングを通して実用的に学ぶことができました。 ・今回の研修を通して様々な技法を学び、自身の対応方法や考え方のクセ等を再認識した上で、改善点と向き合うことができました。 ・クレームに限らず相手に寄り添う事で解決できることがある組織内のコミュニケーションにも良いと感じました。
【第2回】	【実施日】	【未実施】 6月22日(月) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	
	【受講生の声】	
【第3回】	【実施日】	【未実施】 7月23日(木) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	
	【受講生の声】	
【第4回】	【実施日】	【未実施】 9月29日(木) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	
	【受講生の声】	
【第5回】	【実施日】	【未実施】 10月26日(月) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	
	【受講生の声】	
【第6回】	【実施日】	【未実施】 11月20日(金) 9:00~17:00
	【受講決定者数】	
	【受講生の声】	