

クレーム対応

～クレームを拡大させないために～

クレームが生じた場合の具体的な対処方法を身につけることにより、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。

— 実施日程 —

第1回 5月27日(木)

第2回 6月25日(金)

第3回 7月27日(火)

~~第4回 8月31日(火)~~

第5回 9月30日(木)

第6回 10月1日(金)

第7回 10月28日(木)

第8回 11月9日(火)

第9回 12月13日(月)

第4回
延期分 1月11日(火)

- 対象 係長級以下の職員
- 定員 各回30名(予定)
- 講師 民間研修機関講師
- 場所 特別区職員研修所

(千代田区神田相生町1番地
秋葉原センタープレイスビル4・5・6階)

こんな方
にお勧めです

窓口等で区民対応を
行っている主任以下の
職員



【各日程 9:00～17:00】

カリキュラム

- ・ クレームに対する基本的な姿勢
- ・ 効果的なクレーム対応の話し方、技法
- ・ クレーム解消への実践的ポイント
- ・ クレーム対応のロールプレイング
- ・ 今後に向けた啓発の指針 など

※ カリキュラムの一部が変更となる場合があります



受講者の声

ロールプレイングで扱った事例が、実際の業務で起こるような内容だったため、とても参考になりました。

クレーム対応だけでなく、日々の接客スキル向上にも役立つ内容でした。

受講生の理解が進むよう、具体例を挙げながらの講義で、非常にわかりやすかったです。