



～クレームを拡大させないために～

クレーム対応

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	31日	(火)
第2回	6月	30日	(木)
第3回	7月	29日	(金)
第4回	8月	31日	(水)
第5回	10月	18日	(火)
第6回	11月	4日	(金)
第7回	12月	5日	(月)
第8回	1月	31日	(火)

【各日程 9:00～17:00】

- 対象 係長級以下の職員
- 定員 各回27～40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)
(千代田区九段北1-1-4)

研修所の移転に伴い、実施会場が年度途中で変わります。
詳細は受入後の案内でご確認ください。

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

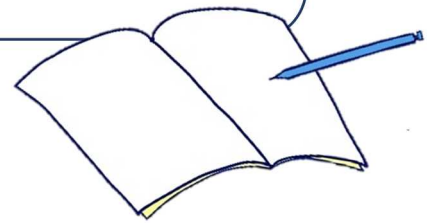


【お問合せ】 特別区職員研修所 教務課 基本研修係 03-5298-3930～6

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。