

～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	22日	(月)
第2回	6月	14日	(水)
第3回	7月	24日	(月)
第4回	8月	14日	(月)
第5回	10月	3日	(火)
第6回	11月	24日	(金)

【各日程 9:00～17:00】

- 対象 係長級以下の職員
- 定員 各回42名(予定)
- 講師 民間研修機関講師
- 場所 特別区職員研修所

(千代田区九段北1-1-4)

こんな方にお勧めです

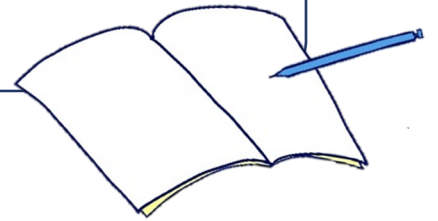
窓口等で区民対応を行っている主任以下の職員



【問合せ先】特別区職員研修所 教務第1課 基本研修係 03-6261-1569～75

## 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

## この研修のポイントと特徴

クレーム対応の個人スキルの向上はもちろん、クレームが生じた場合に組織として対応するためのノウハウを学ぶことができます。

職場で活用できる実践的なクレーム対応スキルを身につけます。

演習等を通じてクレーム対応の向上を図るとともに、クレームを拡大させないための組織的な取組にも焦点をあてます。研修生の皆さんからも職場において即役立つとの声をいただいています。