

～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	20日	(水)
第2回	6月	22日	(月)
第3回	7月	23日	(木)
第4回	9月	29日	(火)
第5回	10月	26日	(月)
第6回	11月	20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

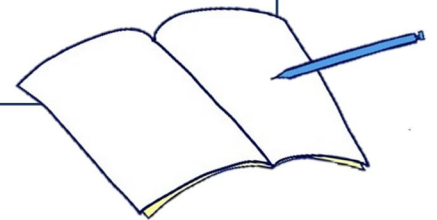
窓口等で区民対応を行っている主任以下の職員



【問合せ先】 特別区職員研修所 教務第1課 基本研修係 03-6261-1571

カリキュラム

- ・現状の振り返り
- ・クレームの本質理解
- ・個人対応スキルの習得
- ・組織的な対応の視点
- ・まとめと実践計画 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。

講師自身が接客・サービス業で培ってきた現場経験をもとに、机上の理論にとどまらず、実際の場面で役立つ具体的な対応技法を共有します。

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。