

2 選択研修 (3)対人能力開発コース

～ クレームはありがたい情報! ～

クレーム対応力向上講座

明日から実践できるクレーム予防と対応方法を学びます。

到達目標	クレームに関する基礎知識や対応の心構え、聴く技術や質問の仕方等からクレームの受け方を学び、適切な対応ができるようになる。
講座のポイント	クレームの意義と意味を正しく捉えながら、クレームの本質を再認識します。 クレームを未然に防ぐための視点を学ぶとともに、クレームはありがたい情報であることを理解して相手の真意を聴く姿勢を醸成し、効果的な対応方法の修得を目指します。

日時 【東部】 12月8日(金) 8:55～16:40
【西部】 12月7日(木) 8:55～16:40

会場 【東部】 自治研修所(松江市) [定員:42名]
【西部】 浜田教育センター(浜田市) [定員:42名]

対象 一般申込枠…全職員
必修選択枠…県一般職員/主任前期
市町村 中堅職員/管理監督第

講師

もりた つよし
森田 壮

結エデュケーション(株)
取締役



午前		午後	
8:55	(開講オリエンテーション)		
9:00	○接遇の目的を再確認する ○クレームを未然に防ぐ基盤を学ぶ ・相手の心理状態を把握する ・コミュニケーションに細心の注意を払う ○クレームの価値を知る	13:00	○クレーム対応方法を修得する ・クレーム解消への流れと 具体的なコミュニケーション方法 ・相手の理解を促す説明の仕方
12:00	休憩	16:30	
		16:40	(閉講)

受講者の声	備考
<ul style="list-style-type: none">● 基礎から実践まで、非常にわかりやすい説明でよく理解できた。● 具体的にクレーム対応時の方法を説明してもらい、即実践できる内容であった。テキストもわかりやすい。● グループワークを通じて、他の自治体の人との情報共有ができた、また気づきも多かった。	

クレームもヒントにして、住民サービスの向上につなげましょう!