

～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	<p>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。</p> <p>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。</p>

日時 【東部】 11月19日(火) 8:55～16:40
 【西部】 11月21日(木) 8:55～16:40

会場 【東部】 自治研修所(松江市) [定員:36名]
 【西部】 浜田教育センター(浜田市) [定員:36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 / 主任後期 / 企画員
 市町村 中堅職員 / 管理監督第 (旧係長)

講師

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)

研修スタッフから	<ul style="list-style-type: none"> ● 平成30年度新規講座「先輩力向上講座」で人気を誇る講師の講座です。 ● 座学のみでなく、グループディスカッションやロールプレイングを交えた楽しく学べる講座です。 ● 明るく元気な講師から、楽しく分かりやすく学べます。 	備考	旧 実践クレーム対応講座の名称及び講師変更
----------	--	----	-----------------------

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！