

クレーム対応基礎研修【日程表】

目 的

- ・クレームに対する基本的な心構えや対応方法を修得する。
- ・クレームを業務に活かすスキルを修得し、住民サービス向上を図る。

概 要

クレームの本質的な意味とメリットを理解し、クレーム対応の基本的な流れとテクニックを修得することで、自信をもってクレームに対応できる力をつける。

研修情報

■日 程:令和5年10月24日(火)【1日】

■対象者:一般職員

■形 式:スクール

■研修室:研修室35

時間割・講師

時 間		内 容	講 師
1 日 目	9:30 ~ 9:40	オリエンテーション	
	9:40 ~ 11:40	クレームの一般的傾向、クレームの初期対応	株式会社日本マネジメント協会 講師 諫山 敏明 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	様々なクレームへの対応、クレームを活かす情報の共有	
	16:40 ~ 16:45	事務連絡	