

ハードクレーム対応研修【日程表】

目的

- ・不当要求等のクレームを組織的に対応するための基礎知識や技能を修得する。
- ・各職場における対応マニュアル・体系図の作成に活用する。

概要

管理監督者として注意すべき点、組織としての対応方法を確立するために、行政サービスにおけるクレーム対応の基本を再確認し、ハードクレームかどうかの見極め方法と具体的な対応スキルを修得する。

研修情報

- 日 程:令和5年11月10日(金)【1日】
- 対象者:係長級以上の職員
- 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	クレームの基礎知識、クレーム対応の心構え	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	ハードクレーム対応の技法、クレームに強い組織づくり	
	16:40 ~ 16:45	事務連絡	