

ハードクレーム対応研修

～不当要求等のクレームに対して、組織としての対応方法を確立する～

カリキュラム

1. クレームの基礎知識
2. クレーム対応の心構え
3. ハードクレーム対応の方法
4. クレームに強い組織づくり

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習得する。

研修情報

- 日 程： 令和7年11月7日(金)【1日】
- 対象者： 係長級以上の職員
- 形 式： スクール
- 研修室： 大研修室

時間割

講 師

1
日
目

- | | | | |
|-------|---|-------|------------|
| 9:30 | ～ | 9:40 | オリエンテーション |
| 9:40 | ～ | 11:40 | 講義 |
| 11:40 | ～ | 12:40 | 昼休憩 |
| 12:40 | ～ | 16:40 | 講義 |
| 16:40 | ～ | 16:45 | 事務連絡・アンケート |

アチーブ人財育成株式会社
代表取締役社長 諫山 敏明 氏