

クレーム対応

- 研修のねらい
 - ・クレームに対応する能力の向上を図るため、基本的な姿勢やスキルを習得する。
- 日程
 - 第1回 4・11・10（木）
 - 第2回 4・11・11（金）
- 予定人員
 - 50人×2回 計100人（県50人、市町50人）
- 対象者
 - （県・市町）希望する職員
- 講師（予定）

≪株式会社話し方教育センター 山川 亮子≫
 1996年、外国語教育・コンピューター技能教育団体に入社。社内研修・現場管理業務を担当。2009年、株式会社話し方教育センター 講師となる。
 現在は広く全国の自治体、企業、福祉団体等の集合研修にあたっている。
- 標準プログラム
 - 1日 合計6.0時間
 - ・クレームに対する基本的な考え方を理解し、一般的なクレームへの対応のポイント（求められる姿勢やスキル）を学びます。

9:15 9:30		12:00 13:00		16:30
1日目	オリエンテーション	クレームへの基礎知識 クレーム対応スキル～聞き方		クレーム対応スキル～話し方 クレーム対応への強化スキル さらにクレーム対応力を高めるために