

クレーム対応研修

～ あなたの対応が組織の信頼度を高める ～

目的

苦情やトラブルの本質を学び、豊富な自治体事例の活用により、特に難クレーム・不当クレームに対する実践的な対応力を身につけます。

内容

クレーム対応

【會田 慶宏】

- クレーム対応の基礎知識・技法
- 難クレーム対応の注意点と対応技法
- 組織としてのクレーム対応体制
- 公務員の業務に特化したクレームの対応技法

対象・日程等

対象者：市町村長等の推薦、希望職員

日程：令和6年9月10日(火)～9月11日(水)

定員数：60人

場所：東北自治総合研修センター

受付時間：午前9時20分～9時50分

準備物

特にありません。

研修PR

悩ましいクレーム対応は、どの部署でも日々の業務において避けては通れないものです。

この研修は、クレームの未然防止から一歩踏み出し、特に苦手意識の高い、「難クレーム」「不当クレーム」に対応した内容です。

豊富なクレーム事例と演習を通して、一人ひとりのクレーム対応能力だけでなく、組織対応能力をも向上する内容となっています。

クレーム対応のスキルと知識を実践を通じて学んでいきます。

講師

あいた よしひろ
會田 慶宏

(株)日本マネジメント協会 マネジメントコンサルタント



経歴

金融機関、公益法人を経て現職。「経営は人、人はモチベーション」をモットーに、産業・組織心理学の観点から、各種研修やコンサルテーション等を実践している。特に、コーチング、DISC、アサーション、ファシリテーション、クレーム対応、インストラクター養成等の講師として幅広く活躍している。

タイムスケジュール

	9:00	10:00	10:30	12:00	13:00	16:00	16:30
1日目		開講式 オリエンテーション	研修	休	研修		宿泊オリエンテーション
2日目	研修			憩	研修	閉講	