

## 2 選択研修 (3)対人能力開発コース

～ クレームへの苦手意識を軽減する！ ～

# クレーム対応力向上講座

明日から実践できるクレーム予防と対応方法を学びます。

到達目標	クレームに関する基礎知識や対応の心構え、聴く技術や質問の仕方等からクレームの受け方を学び、適切な対応ができるようになる。
講座のポイント	クレームの意義と意味を正しく捉え、クレーム対応の基本を習得します。そのために、クレームを未然に防ぐための接遇の持つ意味を再認識し、効果的な対応～ヒートアップしている方への姿勢も踏まえつつクレーム対応の基本を修得します。 講義だけでなく、ディスカッションも随所に交えながら、受講者間での意識の醸成を図ります。

日時 【東部】 12月10日(木) 8:55～16:40  
【西部】 12月 8日(火) 8:55～16:40

会場 【東部】 自治研修所(松江市) [定員:42名]  
【西部】 浜田教育センター(浜田市) [定員:42名]

対象 一般申込枠・・・全職員(会計年度任用職員含む。)  
必修選択枠・・・〈県〉一般職員／主任前期  
〈市町村〉中堅職員／管理監督第Ⅰ

講師

もりた つよし  
森田 壮

結エデュケーション(株)  
取締役



午前		午後	
8:55	(開講オリエンテーション)		
9:00	○接遇の目的と意味を再確認する  ○クレーマーのタイプ  ○クレーム解消までの流れ ・クレーム対応の大原則	13:00	○「聴く」ことの意義 ・気を付けたい言葉グセ  ○ヒートアップしている方への対処 ・通常クレーム? カスハラ? ・大声、暴言への対処法
12:00	休憩	16:30	○相手の理解を促す説明の仕方
		16:40	(閉講)

受講者の声	備考
<ul style="list-style-type: none"><li>● クレーム対応における基本的な手順と姿勢の重要性を学ぶことができた。</li><li>● グループワークで、実際に意見交換しながら対応の仕方を考える時間があったので、非常に良かった。</li><li>● クレーム対応を学ぶ前に接遇の基本を学ぶことで、クレーム対応の理解がより深まった。</li></ul>	

クレームもヒントにして、住民サービスの向上につなげましょう！