

クレーム対応基礎研修【日程表】

目 的

- ・クレームに対する基本的な心構えや対応方法を習得する。
- ・クレームを業務に活かすスキルを習得し、住民サービス向上を図る。

概 要

クレームの本質的な意味とメリットを理解し、クレーム対応の基本的な流れとテクニックを習得することで、自信をもってクレームに対応できる力をつける。

研修情報

- 日 程:令和6年10月18日(金)【1日】
- 対象者:一般職員
- 形 式:スクール
- 研修室:中研修室

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	クレームの一般的傾向、クレームの初期対応	アチーブ人財育成株式会社 代表取締役社長 諫山 敏明 氏
	11:40 ~ 12:40	昼休憩	
	12:40 ~ 16:40	様々なクレームへの対応、クレームを活かす情報の共有	
	16:40 ~ 16:45	事務連絡	