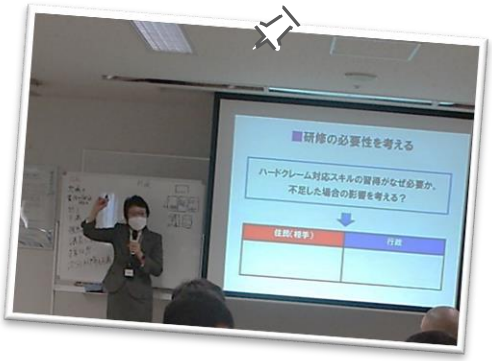
ハードクレーム対応研修

～相手を上手に導く対応技術～



研修の目的

ハードクレーム発生時の対応方法を学び、職員の負担軽減を図る。

講師・所属

大部　美知子　(株)日本マネジメント協会

研修のねらい・概要

クレーム発生時に二次対応を担当する職員やクレーム対応の上級編を学びたい職員を対象に、二次対応からハードクレームに発展させない手法とハードクレームが発生した場合の適切な対応法を取得する。

研修内容

1.ハードクレームの発生メカニズムを把握する
2.クレーム対応スキルを高める（二次対応の基本）
3.ハードクレームの対応を習得する
4.交渉力を磨く
5.実行宣言

受講者の声（令和5年度）

・傾聴のポイント・伝える方法について大変よく理解できた

・クレームと苦情の違いや発生のメカニズムを理解できて良かった

・クレーム対応に対してマイナスのイメージがあったが講師が人間として成長できると言っていたことが印象的だった

・実務に直結する内容を学ぶことができ非常に有意義だった

・講義の内容がクレーム対応だけでなく、日常の職務や家庭の中でも活用できると感じた

・期待していた以上のものが得られた。職場の職員にも聞かせたい内容だった

・参加型の研修で退屈せずに受講できた

・研修内容がバランスよく考えられていた

・講師の体験談が聞けて良かった

関連研修

住民対応能力向上講座
不当要求行為への対応講座