

ハードクレーム対応研修

■受講対象者

- クレーム対応力を身につけたい職員

■研修のねらい

- ハードクレーム対応の正しい知識の理解と組織対応の方法を習得する。

- ・ハードクレームの定義（範囲）と体験
- ・具体的な対応の流れ
- ・対応の中で、気を付けるべき点
- ・総合ロールプレイング

■講師紹介

結エデュケーション（株）

高嶋 謙行 氏 ・ 森田 壮 氏

■本協議会での研修実績（高嶋講師）

- ・新任係長研修（H22～H26）
- ・ハードクレーム対応研修（H26～）
- ・一般職員2部研修（H27～R1）

■本協議会での研修実績（森田講師）

- ・ハードクレーム対応研修（H26～）※H28は除く
- ・タイムマネジメント研修（H30～）



■参加者の声

- 自分の話し方のクセや、よく使う言葉がハードクレーマーの燃料になってしまっていることに気がきました。まずは冷静になってもらって、1つ1つのステップを踏んで対応していけるよう、この研修を活かしていきたいと思います。
- 実際にハードクレームを体験することで現場の臨場感を味わえました。
- クレーム対応の手法を文字だけでなく、実際に実践するところまで行って学べたため非常に身になる研修でした。職員のみんにオススメしたい内容です。

■カリキュラム

9：00 9：15 9：30

12：10 13：10

16：30

受付	オリエンテーション	ハードクレームの定義	昼食	総合ロールプレイング
----	-----------	------------	----	------------

■研修の概要

持参物、事前課題等は研修協議会ホームページで御確認ください。

【日程】 第1回 令和3年10月 7日（木）

第2回 令和2年10月 8日（金）

【定員】 1回 36人

【会場】 熊本県市町村自治会館別館 2階 会議室

【申込期限】 令和3年 9月 3日（金）