

ハードクレーム(カスハラ)対応研修

■受講対象者

- クレーム(カスタマーハラスメント)対応力を身につけたい職員

※ロールプレイング中、クレーマー役の講師が机を叩いたり、大声を上げたりします。

■研修のねらい

- ハードクレーム(カスタマーハラスメント)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(カスハラ)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、R3~)

■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

- クレーム対応をする時の心構えや、フェーズに応じた対応について学習できた。
- この研修を通して、自分がNGワードをたくさん使っていることに気づいた。ここまでハードなクレームを受けたことがなかったため、これからの業務を進めていく中で、とてもいい経験が出来てよかった。
- 接客時の不手際による不要なトラブルの防止につながられると思いました。
- チームを組んで対応することの大切さと、それぞれの役割を事前に明確に決めておく大切さが分かりました。

■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(カスタマーハラスメント)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6年10月10日(木)
第2回 令和6年10月11日(金)
第3回 令和6年10月17日(木)
第4回 令和6年10月18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6年 9月 6日(金)