

# 専門研修

## クレーム対応・サービス向上研修

- 1 **研修のねらい** 住民サービスの向上とクレーム対応時の心構え、技術を学び、「支持される行政運営」を目指し、スキルの向上を図る。
- 2 **対象者** どなたでも参加できます
- 3 **定員** 1回50人
- 4 **日程** 第1回 平成23年9月27日(火) 研修コード 2341  
第2回 平成23年9月28日(水) 研修コード 2342
- 5 **会場** 熊本県市町村自治会館 2階 講堂
- 6 **時間割**

時間	###	10:00	13:00
日程		9:55	12:00 16:00
1日目	受付	オリエンテーション (クレーム対応とサービス向上) ・CSを考える ・クレームとは ・クレーム対応の基本手順	休憩 (クレーム対応とサービス向上) ・ケース別クレーム対応方法 ・ケーススタディ

- 7 **講師** (全日程) (株)インソース 青野 美奈子 氏