

# 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、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

- クレームに対応する手順及び役割の重要性が理解できた。
- クレーム対応時の心構え、ヒアリングの技法、反応技法について学ばせていただきました。チームでの対応が出来るよう研修を活かしていきたいと思えます。
- クレームに対しての対応の仕方、緊張感を体感できとても今後のために役に立つ内容でした。

## ■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4年10月 4日（火）

第2回 令和4年10月 5日（水）

【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4年 9月 2日（金）