

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

- 対応法の具体策をロールプレイで学べたことが大変良かった。
- クレームに対応する手順や役割の重要性を理解することができました。
- リアリティのある中で研修を受けることができた。特に言葉遣いについて気をつけなければならない点を再確認できた。

■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5年10月 5日（木）
第2回 令和5年10月 6日（金）
第3回 令和5年10月16日（月）

【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5年 9月 1日（金）