

研修案内



通所

窓口・クレーム対応力向上

! こんな人におすすめ

クレーム対応に自信が持てない。
理不尽なクレームに悩み、こじらせてしまうこともある。
落ち着いて適切に対処できるようになりたい。



! 学べるスキル

・コミュニケーション力
(交渉力、適応力、協調性)
・業務処理能力
(判断力、論理的思考、迅速性)



市町村

主任級以下の職員

25人



日程

8/20(水)

時間

9:00~16:30



講師

(株)話し方研究所
福田 賢司

内容

- ・近年の行政クレームの状況と傾向
- ・クレームの類別
- ・初期対応の重要性
- ・クレーム対応の6ステップ
- ・クレームにおける交渉技法
- ・クレームの現実事例
- ・組織としての対応を考える

備考

この研修は事前課題があります。
詳細はシラバスで確認してください。