

研修案内



クレーム対応

通所

! こんな人におすすめ

クレームを減らすにはどうしたらいいだろう。
窓口でのクレームに対する適切な対応や部下からの引継ぎ方法を知りたい。



! 学べるスキル

・マネジメント力
(組織管理能力、危機管理能力)
・交渉力
(コミュニケーション力、対人スキル)



県

市町村

令和7年4月1日現在、主査級の職に
昇任後1年以上経過している職員

主査・係長級の職員

40人・各回20人

56人・各回28人



日程

時間

①8/21(木)・8/22(金)
②11/20(木)・11/21(金)

9:00~16:30



講師

1日目

2日目

備考

(株)マネジメントサポート
喜多 朋子

- ・顧客満足意識を持ったクレームの捉え方
- ・クレームが及ぼすリスク
- ・自己理解と他者分析
- ・クレーム対応の実践
- ・事例研究

- ・難クレームの対応
- ・管理監督者として求められる心構えと能力
- ・二次対応
- ・後輩職員の指導ポイント
- ・事例研究
- ・職場での課題の明確化