

研修案内



ハードクレーム対応研修

! こんな人におすすめ

不当な要求や困難なクレームに適切に対応するにはどうすればいいのかな・・・？
法律の専門家からクレーム対応の流れを学びたい。



! 学べるスキル



・交渉力
(調整力、問題解決力、折衝力)
・コミュニケーション力
(ギブアップトーク、ラポール)



県

市町村

ハードクレーム対応に関心がある職員

課長補佐級以上の職員

300人

60人



配信時期

視聴時間

9月～10月(予定)

3:00

カリキュラム【視聴時間】

講師
概要

ハードクレーム対応研修【3:00】

熊川次男総合法律事務所 弁護士 熊川 俊充

- ・クレーム対応の流れ
- ・クレーム対応総論
- ・クレームの初期段階(相手の怒りを静める)
- ・クレームの初期段階(材料、証拠集め)
- ・クレームの交渉段階
- ・通常のクレームと不当なクレーム
- ・不当なクレームへの対処方法
- ・事例検討

備考