

◆ クレーム対応力講座

※3回とも同内容で実施いたします。

□講師：一般社団法人日本経営協会 講師 仲内 れい子

□目的：クレーム対応の基本的な考え方を、手順を体系立てて学ぶとともに、ハードクレーム対応の鉄則や、不当要求への対処等、法律知識（クレーム対応に関する法律の基礎知識）等を学ぶことを目的とします。

□対象：係長級又は係長級を目指す職員

□時間：1日間（6時間）

□プログラム

第1回・第2回・第3回	
午前（9:30～12:00）	午後（13:00～16:30）
1 もし、皆さんが役所を訪れる立場（住民）だったら、職場や皆さんに何を望みますか 2 現代のクレームについて考える 3 電話対応（ロールプレイング）で考える初期対応 4 クレーマーの種類と特徴を知る	5 押さえておきたい悪質クレーマー対応 6 特に配慮が必要な方々への対応 7 事例演習 8 《参考1》知っておくべき刑罰法規 9 《参考2》いざという時の会話例とその対応 10 《参考3》組織全体でクレームに対応する

□ 特記事項・・・なし