

クレーム対応研修 (嶺南会場)

目的： 実例を用いた演習等、対応時の態度や会話の進め方を実践的に学ぶ。

日時： 令和4年6月17日(金) 9:30~16:30(昼休憩1時間)

場所： 美浜町なびあす

◎研修内容◎

1. クレームはなぜ起こるのか
2. 感情的なクレームへの対し方のステップ
(限定的謝罪と積極的謝罪、傾聴と共感、解決へのご提案)
3. 様々な不当な要求への対し方
4. 法律・用語の使い方



<受講生の声>

○クレーム対応について思い当たる場面も多々あったので、具体例を参考に活用していきたい。

○クレームが起こるメカニズムから、実際の対応まで学ぶことができ、大変参考になった。

○事例研究の内容が、普段対応している内容に近かったのでとても参考になった。

◎講師紹介◎

一般社団法人日本経営協会 講師 小菅 昌秀 氏

民間企業のマネージャー、人事評価コンサルタント等を経て、2016年独立。研修体系構築、研修企画カリキュラム作成、人事評価制度構築、マニュアル作成等、コンサルティング・講師実績は官公庁・大手企業などを中心に250社を超える。