

1本の電話で、1人の対応で奇跡を起こす！不満を満足へと変える講座！！

クレーム対応研修

苦情を解決するためのコツとは？

私たち福祉を取り巻く環境は、この10年間で大きく様変わりをしています。措置から利用契約の流れを受け、公的な福祉からサービスの福祉へと利用者の意識もそして事業所のあり方も変わっています。そして、私たちの実生活においても人々の意識が権利や利益を中心とした個人主義の考え方が常識になりつつあります。そういった情勢の中で事業所は社会活動や経済活動に参加をする機会が増え、人や企業、地域との接点が多くなっています。それは大きな財産に繋がりますが、反面、クレームも同じように比例して発生します。企業においては「クレームは宝」との言葉がありますが、それは適切に対応できうる能力を有しているからこそその産物であり、それがなければ大きな時間ロスになりかねません。これからの様々な事業所活動においてはクレームへの対応は必要不可欠なスキルのひとつとなります。ぜひ、この機会に受講をお勧めします。

講師の紹介

人材教育コンサルタント 森田ひとみ氏

資格及び所属会員

- ・国家資格2級キャリアコンサルタント技能士
- ・JCDA会員・・・CDA
- ・NPO日本キャリア開発協会会員
- ・日本秘書クラブ中四国役員

1991年 社会教育会社に講師として入社 2000年より広島営業所を立ち上げ所長に就任。取締役本部長を兼任し2011年独立、Moritaキャリアプランニングを設立。官公庁、企業にて接遇、CS研修など、新人から管理職までの研修を実施。また労働局や大学を中心に就職セミナーも数多くてがけられ、多方面で活躍されています。

クレーム対応研修のカリキュラム

1. クレーム対応の基本的な心構え
 - なぜクレームは起こるのか？
 - クレームはビジネスチャンス！
 - クレームの種類
2. クレームに対する効果的接遇
 - クレーム対応の三原則
 - 傾聴の重要性
 - 効果的な傾聴を習得する。
3. 効果的な言葉の使い方・話し方
 - クレーム対処の効果的な言葉使い
 - 相手を意識した話し方
4. ケーススタディ
 - 実践的事例をもとに、クレーム対応技術を習得する。
 - 実践ロールプレイング
 - まとめ 個人目標設定

☆クレーム発生の原理原則と基本対応の原則を知り、クレーム対応に対する拒絶反応をなくします。

☆個人考察をする事により、ピンチをチャンスへ、不満から満足へと導く対応技術を学んでいきます。

☆ケーススタディにおいて、実体験をもとに実習を行うことで、即実践へと繋げていきます。

9:30 受付	10:00 開講	1.クレーム対応の基本的な心構え 2.クレームに対する効果的接遇	12:00～ 13:00 休憩	3.効果的な言葉の使い方・話し方 4.ケーススタディ 5.質疑応答	16:30 閉講
------------	-------------	-------------------------------------	-----------------------	---	-------------

参加者の声

- ◎相手の立場になって話(クレーム)を聞き、理解し謙虚な気持ちでお詫びすることの大切さを知った。
- ◎クレーム処理についてもっと詳しく聞きたい。詳しい研修をしてほしい。
- ◎ロールプレイングやグループワークを通しての研修だったので楽しく学ぶことができた。
- ◎実践をふまえた講義で大変、わかりやすかった。
- ◎社会人となり10年目となるが再度講義をきくことで、今の自分を振り返ることができた。

期 日 2014年(平成26年)6月21日(土) 10:00～16:30(受付9:30～)
会 場 福山市民参画センター 5階 会議室 1
住所 広島県福山市本町1-35 / 電話 084-923-9055
対象者 クレーム対応の窓口職員等
参加費 広島県就労振興センター、広島県知的障害者福祉協会、トータルライフサポートふくやま会員…無料
上記以外の方…2,000円

主 催 公益社団法人広島県就労振興センター
共 催 広島県知的障害者福祉協会 生産活動・就労支援部会、日中活動支援部会
協 力 一般社団法人トータルライフサポートふくやま
定 員 30名(定員になり次第、締切)

お申込み方法

- ・お申し込みは本書下記部分に必要な事項を記載の上、FAX又はメールにてお申込み下さい。
- ・申し込みの締め切りは **6月13日(金)**です。
- ・申込先

公益社団法人広島県就労振興センター TEL:082-252-3100
FAX:082-252-3155
e-mail:hwpc@axel.ocn.ne.jp

研修にあたってのお願い

- ・昼食については各自ご準備をお願いします。
- ・駐車場は設けておりませんので公共交通機関のご利用をお願いいたします。
- ・接遇研修の一環として実施いたしますので、会社訪問や接客を意識した服装での参加をお願いいたします。

参加申込書

クレーム対応研修

平成 年 月 日

事業所名	連絡先(電話)	連絡先(FAX)
氏 名	職 種	勤務年数