

クレーム対応研修

苦情を解決するためのコツを学びましょう！

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。公的な福祉からサービスの福祉へと変革しており利用者の意識もそして事業所のあり方も変わりました。私たちの実生活においても人々の意識は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。また事業所も社会活動や経済活動に参加をする機会が増え、人との接点が濃密になっています。

そのような中で私たちは顧客満足度を高めるために様々な技法を取り入れ、誠心誠意を尽くしていますがそれでもクレームが発生してしまいます。今回はその原理や対応方法を学んでいただきたいと考えております。

キャリアに関係なく多くの方にご参加いただき、今後の事業所での業務に活用していただければ幸いです。

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。公官庁、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手がけ、多方面で活躍。

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
 - クレーム対応の効果的な言葉遣い
 - 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	16:00 閉講
------------	-------------	--------------------------------------	-----------------------	---------------------------------	-------------

参加者の声

- ◎クレームの原因や相手の怒りを増幅させる要因等が具体的にわかり、参考になりました。
- ◎クレーム対応のプロセスや具体的なフレーズがわかり、とても勉強になりました。
- ◎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。

期 日 2015年（平成27年）7月11日（土） 10:00～16:00

（受付9:30～）

会 場 広島県社会福祉会館 2階会議室4.5

住所： 広島市南区比治山本町12-2

電話： 082-254-3411

対 象 者 クレーム対応の窓口職員等

参 加 費 公益社団法人広島県就労振興センター会員ならびに
広島県知的障害者福祉協会会員・・・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
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30日（火）です。
- ・ 申込先

公益社団法人広島県就労振興センター

TEL082-252-3100

FAX082-252-3155

e-mail:hwpc@axel.ocn.ne.jp

参加申込書

クレーム対応研修

平成 年 月 日

事業所名	氏 名	職 種	勤務年数

～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。