

令和6年度クレーム対応研修会

対 象 者	職員会員	
研 修 内 容	基本編、2次対応編ともに講義、個人ワーク、グループワーク、ロールプレイングを組み合わせた内容で学びます。	
	基本編	2次対応編
	クレーム対応の4つの基本手順を知り、身に付けることでクレーム対応スキルの習得を図ります。 【予定プログラム】 1 クレーム対応の前に、まずCS（顧客満足）を考える 2 クレームとは 3 クレーム対応の4つの基本手順 4 ケース別クレーム対応法 5 ケーススタディ	ケーススタディやロールプレイングを通じ、具体的な対応方法を学び、実践スキルの習得を目指します。 【予定プログラム】 1 クレームは何故大きくなってしま うのか 2 1次対応者へのヒアリング 3 クレーム対応基本手順（再確認） 4 住民への対応 5 実践ケーススタディ
開 催 日 開 催 会 場	令和6年6月22日（土） 湯野浜温泉保養所「うしお荘」	令和6年6月28日（金） 赤湯温泉保養所「むつみ荘」
日 程	受付 12:30～12:50 開会 12:50～13:00 研修 13:00～15:50 閉会 16:00	受付 13:00～13:20 開会 13:20～13:30 研修 13:30～16:20 閉会 16:30
募 集 定 員	各開催会場 30名 申込者が多数の場合は抽選とし、10名未満の場合は中止とします。	
参 加 料	無 料	
講 師（ 予 定 ）	株式会社インソース東北支社 村井 淳 氏	
申 込 締 切 日	令和6年5月31日（金） <u>互助会必着</u>	