

## クレーム対応研修（基礎編）

クレームに対する基本知識や考え方を学ぶとともに、具体的な対処法を習得するコースです。

【研修のねらい】

- ①クレームに対する慢性化した意識を脱却し、利用者満足・サービス意識を再確認する
- ②クレームに強くなる職場体質を作るために、関連部署への依頼のしかた、各方面への
- ③クレーム報告のしかた、スムーズなエスカレーションのしかたを習得する

【期 間】1日間

【研修内容】

午 前	クレームの対応力を高めるポイント  クレーム対応の実践 ～クレームの流れと 対応のステップ～	<講義>  <事例>	組織・部署の責任とコミュニケーターとしての自覚 CS(利用者満足)意識とクレームの捉え方、考え方の再認識  ステップ①～③をロールプレイングで体得する
午 後	クレームを迅速に解決するためのエスカレーションの仕方 クレームに強くなるスタッフ育成のポイント まとめと質疑応答	<事例> <対話式講義>	4つのエスカレーションをロールプレイングで体得 ディスカッション ロールプレイング ⇒講師からのコメント