

研 修 名	クレーム対応
対 象 者	若手・中堅職員
プログラムの ポイント	<p>職員を悩ませる電話や窓口でのクレーム。これに適切に対応するにはどうしたらよいか。この研修会では、その対応の基本と留意点等について学びます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話対応や窓口対応の基本 ・様々な来訪者への柔軟な対応（ロールプレイを含む） ・クレーム対応の基本と留意点 ・様々なクレーマーへの対応（ロールプレイ） <p>様々なケースの中で、対応の仕方の問題点とその改善策を考える</p>
研修時間	半日（3時間）または1日コース
研修方式	講義、討議、ロールプレイ、事例研究