

公務員としての基礎能力開発コース

# クレーム対応（個人編）研修

## 研修生募集のお知らせ

### 研修目標

クレーム対応に関する基礎的知識を深め、コミュニケーション力を中心に演習を通して学ぶ。

対象者 すべての職員

定員 36人

日程 平成29年11月 6日（月）・ 7日（火）

申込締切日 平成29年 9月19日（火）

研修負担金 4,700円（一部事務組合の方 7,000円）

講師 株式会社アイベック・ビジネス教育研究所 代表取締役 関根 健夫

### カリキュラム

日程	9:10		10:10	11:10	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
	9:30	10:00	11:00	12:00	13:50	14:50	15:50	16:50	
1日目	開講 事務	クレーム対応の基礎知識 クレーム対応の心構え			ヒアリングの技法 納得を引き出す技法				
2日目	クレーム対応の基本フロー 困難なクレームへの対処法			住民対応能力をさらに高めるために				閉講 事務	

カリキュラムの一部が変更になる場合があります。

（12時～13時は昼休みです。）

問合せ先 所属団体の職員研修担当課

千葉県自治研修センター 電話043-231-8701

### 参加者の声

多くの対話のテクニックを学べて良かったです。実践できるように経験を積んで行きたいです。

入庁1年目であり、まだお客様の対応事態に自信がついていないが、この研修で学んだことを武器にして日々業務に取り組みたいと思います。