

公務員としての基礎能力開発コース

クレーム対応（組織編）研修

研修生募集のお知らせ

◎ 研修目標

クレームについて、対応方法の基礎を学び、2次、3次クレームとならないよう組織全体で取り組むことが必要である。そこで組織対応の重要性について理解を深め、組織としてのクレーム対応の体制づくりの方法を修得する。

- ◎ 対象者 係長級以上の職員
- ◎ 定員 30人
- ◎ 日程 平成30年10月15日（月）
- ◎ 申込締切日 平成30年 9月 4日（火）
- ◎ 研修負担金 3,400円（一部事務組合の方 5,000円）
- ◎ 講師 株式会社アイバック・ビジネス教育研究所 代表取締役 関根 健夫

◎ カリキュラム

時間	9:00	9:10	10:10	11:10	13:00	14:00	15:00
日程	9:10	10:00	11:00	12:00	13:50	14:50	15:50
1日目	オリエンテーション	クレーム対応の基礎知識、ハードクレーム対応の技法、危機管理体制を強化する、リーダーに期待される能力					

※ 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

◇ 担当者からひとこと

- クレームへの具体的な対応技術を身につけ、また、クレームに強い組織を確立するため、クレーム対応の基本、ハードクレームへの具体的な対応技法、クレームに強い組織・風土づくりを学んでいただくことで、組織でのクレーム対応能力向上に繋がります。