

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 全ての職員
- ◎ 定員 36人
- ◎ 日程 平成30年11月 5日（月）・6日（火）
- ◎ 申込締切日 平成30年 9月18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

日程	時間	9:00	9:10	10:10	11:10	13:00	14:00	15:00
		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 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		

※ 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

- クレーム対応についてよく考えるよい機会になりました。実務を通じて活かしていきたいと思います。
- 経験豊かな講師の話聞くことが出来て大変参考になった。