

クレーム対応研修

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		36人
期 間	令和6年6月11日（火）・12日（水）		2日間
科 目	研修方法	時間	概 要
クレーム対応	講義・ グループワーク	1 2	<ul style="list-style-type: none"> ・クレームの種類 ・クレーム対応の基本姿勢・基本手順 ・こじれたクレーム対応のポイント ・ハードクレームへの対応 ・リスクマネジメント ・クレームの組織対応
合 計		1 2	
講師（予定）	株式会社Cube Roots 代表取締役 津 田 卓 也		

研修日程

	9:00	9:10	12:00	13:00	15:50
1日目	オリエン テーション	研修	昼食	研修	
2日目		研修	昼食	研修	