

クレーム対応講座

標準対象年次	一般職（採用後2年目～）
研修のねらい	住民サービスの視点からクレームを正しく理解するとともに、クレーム対応の基本的な考え方や具体的なスキルを学ぶ。
主な内容	<講義と演習> 1 住民サービスの視点からクレームを理解する 2 クレームを未然に防ぐ 3 クレームに対する基本姿勢 4 クレーム対応におけるコミュニケーションスキル 5 組織としてのクレーム対応
予定講師	専門講師（株式会社キューブルーツ）
研修人員	127人

実施回数	研修期間	推薦期間
1回	平成32年1月7日（火）1日間	31. 11. 15 ～31. 11. 25

〔研修時間割〕

時刻	1日目
9:00	開講 9:30
10:00	【講義】
11:00	
12:00	昼休み(60分)
13:00	【講義・演習】
14:00	
15:00	
16:00	閉講 16:30
17:00	