

# 平成30年度 第3回市町村職員クレーム対応研修日程表

期日 平成31年 1月22日(火)・23日(水)

会場 愛知県自治研修所 7階 大教室

講師 株式会社クレース・プランナーズ 講師 長谷 香代子

9:00		9:30	9:45	10:30	12:30	13:30	15:00	16:45	17:00
第1日目	受付	開講案内	1. クレームとは何？ 2. クレームをチャンスに変えるために		休憩	3. クレームはどうして発生するのか？ 4. クレームを受けるときの心構え 5. クレームを受けた時のメンタルケア 6. 言葉遣いは心の表れ			
第2日目	受付	7. トラブル回避のプロは「聴き上手」		8. 実践！クレームロールプレイング	休憩	9. 実践！クレームロールプレイング	10. クレーム対応の具体例 11. クレーム電話対応		閉講行事