

令和7年度 第3回クレーム対応研修 日程表

期日 令和7年12月11日(木)・12日(金)
 会場 愛知県自治研修所 7階 703教室
 講師 イノベーション・スクエア 関根 健夫

9:30		9:45		12:30		13:30		15:00		16:55	
9:00		9:35		12:30		13:30		15:00		16:45 17:00	
1日目	受付	開講案内	1. クレーム対応の基礎知識 2. クレーム対応の心構え	休憩	3. ヒアリングの技法 4. 納得を引き出す技法						
2日目	受付	5. クレーム対応の基本フロー		休憩	6. 困難なクレームへの対処法 7. クレームに強い組織づくり 8. 対応能力をさらに高めるために			閉講行事			