

令和6年度 第1回市町村職員クレーム対応研修日程表

期日 令和6年6月18日(火)・19日(水)
 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

9:00		9:30	9:45	12:30	13:30	16:45	17:00
6月18日 (火)	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		
6月19日 (水)	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	