

## 令和6年度 第2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20日(木)・21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

	9:00	9:30	9:45		12:30	13:30		16:45	17:00
6月20日 (木)	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21日 (金)	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	