

令和6年度 第3回市町村職員クレーム対応研修日程表

期日 令和7年1月16日(木)・17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
1月16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			
1月17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		