

令和5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6年 1月11日(木)・12日(金)

会場 愛知県自治研修所 7階 701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	
第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					
第2日目	受付	5. クレーム対応の基本フォーム			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. 住民対応能力をさらに高めるために			閉講行事			