

令和4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4年 8月 4日(木)・ 5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	