

クレーム対応研修会開催要綱

福祉はサービス業であるという視点から、各事業所でも顧客満足度を高めるために様々な技法を取り入れ、商品開発や支援の向上に取り組まれている事と思います。ところが、その思いとはうらはらにクレームも発生してしまいます。皆さんにとってはできれば避けたい事柄ではないでしょうか。しかし、このクレームにしっかりと向き合い対応することは、顧客満足度の向上へつながっていくことにもなるのです。今回の研修は、その原理やクレームが起きた時の対応方法をより実践的に学ぶことで、クレームをチャンスに変えるきっかけにできればと企画しました。例年好評をいただいている「実際のクレーム事例」も取り上げグループワーク等の内容も充実しております。

キャリアに関係なく多くの方々にご参加頂き、今後の事業所での業務において有意義に活用して頂ければ幸いです。

記

期 日 令和元年7月6日(土) 10:00～17:00(受付 9:30)

会 場 広島市南区地域福祉センター 大会議室
(広島市南区皆実町1-4-46 TEL 082-251-0525)

内 容 「クレーム対応研修」

講師 Morita キャリアプランニング 森田 ひとみ氏

1991年、社会教育会社に講師として入社。2000年より広島営業所を立ち上げ所長に就任
取締役本部長を兼任し2011年独立、Morita キャリアプランニングを設立。

官公庁、企業にて接遇、CS研修など、新人から管理職までの研修を実施。また、労働局や
大学を中心に就職セミナーも数多く手がけられ、多方面で活躍されています。

主 催 公益社団法人広島県就労振興センター

共 催 広島県知的障害者福祉協会 生産活動・就労支援部会、日中活動支援部会

協 賛 一般社団法人トータルライフサポートふくやま

対 象 主催、共催、協賛団体に属する会員施設職員

その他機関従事者、クレーム対応職員等 定員30名

参加費 会 員：無 料

(広島県就労振興センター、広島県知的障害者福祉協会、トータルライフサポートふくやま)

非会員：2,000円

日 程

9:30 10:00 12:00 13:00 17:00

受 付	開 会	1. クレーム対応の基本的な心構え	昼 食	3. 効果的な言葉の使い方
		2. クレームに対する効果的接遇		4. ケーススタディ

研修内容

- 午前
 - 1. クレーム対応の基本的心構え
 - ・なぜクレームは起こるのか？
 - ・クレームはビジネスチャンス！
 - ・クレームの種類
 - 2. クレーム対応に対する効果的接遇
 - ・クレーム対応の三原則
 - ・傾聴の重要性
 - ・効果的な傾聴を習得する
- 午後
 - 3. 効果的な言葉の使い方・話し方
 - ・クレーム対処の効果的な言葉遣い
 - ・相手を意識した話し方
 - 4. ケーススタディ
 - ・実践的事例をもとにクレーム対応技術を習得する
 - ・実践ロールプレイング
 - ・まとめ 個人目標設定

・・・・・・・・・・参加申込書・・・・・・・・・・

クレーム対応研修

令和 年 月 日

事業所名 _____ 連絡先 TEL _____ FAX _____

(各団体の会員事業所の方は所属団体に○をつけてください(非会員は不要。))

広島県就労振興センター ・ 広島県知的障害者福祉協会 ・ トータルライフサポートふくやま

名 前	職 種	勤務年数

- ・ 昼食については各自ご準備をお願いします。
- ・ 駐車場は設けておりませんので公共交通機関でのご参加をお願い致します。
- ・ 接遇研修の一環として実施いたしますので、会社訪問や接客を意識した服装での参加をお願いいたします。

申し込み締め切り 令和元年6月21日(金) 厳守

申し込み先 公益社団法人広島県就労振興センター TEL 082-252-3100
FAX 082-252-3155