

ハードクレーム 対応研修

2024
6.14(金)
9:00 - 16:40

実施要項

対象者：若手社員～中堅社員、リーダー

研修会場：庄内産業振興センター 研修室

担当講師：會田 慶宏 氏
[株]日本マネジメント協会]

受講料：6,000 円（消費税込）

募集人数：20 名

申込締切：6月5日（水）

申込方法

裏面の「受講申込用紙」に必要事項をご記入のうえ
FAX でお送りください。

WEB サイトでもお申し込みができます。

※申込者が一定数に満たない場合は開催を中止することがあります。



研修の概要

法律違反の要求や、一般的な常識では考えられない要求をするなどのハードクレームは、日々の業務にも支障が生じるほどたいへん悩ましいものです。

この研修では、クレームの未然防止から一歩踏み出し、特に苦手意識の強い「難クレーム」「不当クレーム」に対応するために、クレームやトラブルの本質を学び、ケーススタディやロールプレイングを通して、ハードクレームに対する実践的な対応力を身につけます。

また、一人ひとりのクレーム対応能力だけでなく、組織対応能力をも向上する内容となっています。