

ハロートレーニング(公的職業訓練)を実施している民間教育訓練機関等のための

スキルアップ セミナー 受講者募集!

クレーム対応の仕方 (コースNo. 8408)

【日 時】平成30年2月5日(月)~2月6日(火) 9時30分~16時30分 (2日間)

【受講料】 7,000円

【定 員】 30名

【研修のねらい】

利用者の苦情や不満を真摯に受け止め、利用者の目線に立って問題を解決していくためのスキルを習得します。
具体的には、クレームの実態やクレーム対応のステップを把握し、クレーム対応に必要なコミュニケーションスキルを高めます。

【研修内容】

- クレームについての理解を深める
(1) クレーマーとは何か、クレームの起こる理由
(2) クレーマーの心理とタイプ
- クレーム対応の基本と考え方
(1) クレーム対応に必要な知識
(2) クレームをする側の心理、受ける側の心理
(3) クレーム対応のステップ
- クレーム対応の基本的姿勢とスキル
(1) コミュニケーションタイプチェック
(2) 傾聴のスキル(手順・ポイント)
(3) 伝える技術(アサーション)
(4) セルフケア(ストレス軽減、感情のコントロール)
- クレーム対応を事例と実践で学ぶ
(1) 事例検討
(2) ロールプレイング
(3) クレームを予防するために

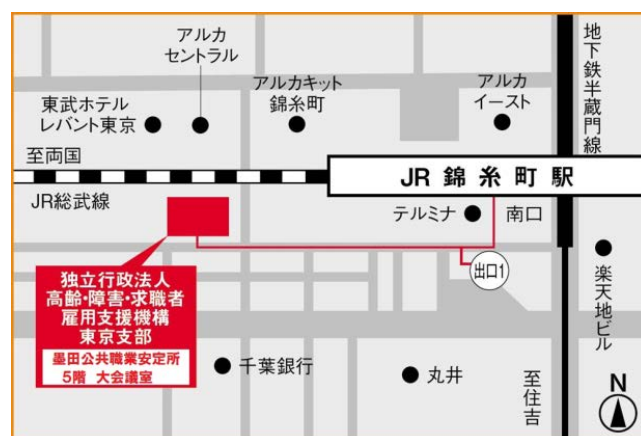
【会 場】独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 東京支部
東京都墨田区江東橋2-19-12 墨田公共職業安定所5階

【担当講師】

一般社団法人日本産業カウンセラー協会
シニア産業カウンセラー
吉田 千晶

交通アクセス

JR総武線・東京メトロ半蔵門線
「錦糸町」駅より徒歩3分



現場を踏まえた実践的な演習を豊富に行うのが特徴です。



職業訓練指導員(講師)だけでなく、運営・管理、就職相談を担当されている方など、民間教育訓練機関の業務に関わる方ならどなたでもご利用いただけます。

※スキルアップセミナーとは

スキルアップセミナーは、人材育成の現場(職場・訓練・教育等)において、その労働者や受講者等を管理・指導(教育)する立場の方々を対象として、管理・指導業務等を行う上で必要な技能・技術及び知識を習得するための職業能力開発促進法の規定に基づいた研修です。

お申込み・お問い合わせは

職業能力開発総合大学校

(東京都小平市小川西町2-32-1)

TEL:042-346-7234

詳しくは、「職業大 スキルアップ」で検索!

<http://www.uitec.jeed.or.jp/teacher/skillup.html>

申込方法については、裏面へ

★上記以外の研修コース★

「職業大 研修」(<http://www.uitec.jeed.or.jp/teacher/training2017.html>)

で検索!

研修コースごとの詳しい内容について、確認できます。

職業能力開発総合大学校
『平成29年度 スキルアップセミナー受講申込書』

お申し込みは、下記の送付先に本申込書をFAXまたはメールにてご送付ください。

職業能力開発総合大学校 研修部研修課

FAX送付先: 042-346-7478

メール送付先: ptu04@uitech.ac.jp

※受講をキャンセルされる場合は、研修開講日の1週間前までに必ずご連絡ください。

●受講希望コース

(ご希望のコース番号、受講日とコース名を記入してください。)

コース番号	8408	受講日	平成30年 2月 5日(月)～ 2月 6日(火)
コース名	クレーム対応の仕方		

●勤務先及び人材育成担当者(資料送付先)

会社名	
所属	
ご担当者氏名	
電話番号	
FAX番号	
E-Mail	
所在地	〒

●この研修をどちらでお知りになりましたか(次のA～Gの記号を記入してください)

A 職業大のパンフレット	E 職場からの指示	回答欄
B 職業大のホームページ(ネット検索)	F その他()	
C 当機構都道府県支部等からの紹介	G 登録しているメールマガジン	
D 友人・知人・取引先等からの紹介	(メールマガジンの発行元:)	
	H スキルアップセミナーリーフレット	

●受講希望者

フリガナ 氏名	性別	生年月日	受講対象 区分※	備考
		昭和・平成 年 月 日		
		昭和・平成 年 月 日		
		昭和・平成 年 月 日		

※ 受講対象区分(次のA～Fの記号を必ず記入してください)

A 職業能力開発指導者	D これから職業訓練を担当予定の方
B OJTリーダー(教育・指導的立場の方)	E 民間教育訓練機関等に対する指導助言を行う方
C 職業訓練指導員免許所持者	F 訓練生に就労支援に取り組む方

◎申込書を受付けましたら、3日(平日)以内に受付のご連絡をいたします。

◎開講の概ね1～2ヶ月前になりましたら、受講料関係書類及び留意事項等を郵送又はE-mailにてご連絡します。

◎独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構は「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第59号)を遵守し、保有個人情報を適切に管理し、個人の権利利益を保護いたします。当機構では、必要な個人情報を、利用目的の範囲内で利用させていただきます。ご記入いただいた個人情報は指導員研修の受講に関する事務処理(連絡、修了証書の交付、修了台帳の整備)及び業務統計、当機構のサービスの案内並びに各種調査の実施に利用させていただきます。

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構

職業能力開発総合大学校 研修部研修課 東京都小平市小川西町2-32-1 TEL:042-346-7234