

ポジティブ思考の クレーム対応術

サービス利用者の本音を個人のスキルアップ・業務改善に生かそう！

保健医療福祉の現場で生じるクレームは、申し立て者の何らかのSOSのサインであることが多いものです。「苦情」としてしぶしぶ対応するか、「何かお困りなのかな？」という思考でコミュニケーション力を駆使して介入のチャンスにするかでは、サービスの質にグッと差がつかます。このワークショップでは「クレームをスキルアップにつなげる研修」の中から「クレーム対応基本スキル編」を体験していただきます。

9/8 午後1時10分～2時10分
アクトシティ浜松研修交流センター
52 研修交流室（当日整理券配布）

●内容

①クレームは宝の山！？

- 「いやなもの」から思考をチェンジ！

②クレーム対応の実際

- ロールプレイでクレームと対応を経験しよう！

●対象：先着順42名。職種を問いません。

●テキストを配布します

●担当：保健師のスキルアップをめざす会

鈴木知代・深江久代・杉山眞澄・山本愛・伊藤純子

