クレーム対応の基本を学ぶ！

ご利用者・ご家族へ満足感を与えるスキルを身に付けます。

＜カリキュラム＞

講義と実習・グループワークを通じて、クレーム対応が上手にできない理由を理解し、“型”を終日をかけてじっくりと学びます。

□クレーム対応とは何か？（講義）
□自己紹介
□不快な気持ちとは？
□お客様満足度（CS）とは何か…
□クレーム対応の基本プロセス
①お詫び　②事実確認をする　③代替案／解決案の提示
□クレーム事例検証
□クレーム対応の第一声を徹底する
①表情　②態度　③言葉
□自分自身を客観的に見る
□組織的なクレーム対応のポイント
①業務知識やクレーム対応方法の標準化（一元化）
②スタッフ間の連携強化 ③クレーム時のバックアップ体制
④クレーム「カルテ」作成 ⑤職場内クレーム対策ミーティング
□心の持ち方（ポジティブシンキングについて）
「考え方」が変わると「行動」が、「行動」が変わると「人格」が、「人格」が変わると人生が変わります。

講師より…

今までに経験したクレームとクレームが起きそうな事例を検証し、いっしょに解決策を考えましょう。

古川　智子講師

【講師】古川　智子氏
（株式会社さくらコミュニケーションズ代表取締役）
■「日本カウンセリング普及協会」認定心理カウンセラー
■内閣府認証特定非営利活動法人「NPOプラントツアーズ」特別顧問理事

事務局よりお知らせ…

ご参加が決定した方へ、別紙にて、事前アンケートをお願いする予定です。現在、クレーム対応でお困りのことや過去のご体験された事例などをご記入頂き、FAX等にてご返信頂きたく思います。
クレーム事例の検証を予定しております…

【日程・申込方法】

日時：**平成22年5月18日（火）10：00～16：30**（受付9：30から）
会場：横浜市消費生活総合センター（港南区上大岡西1－6－1）
＊京浜急行・市営地下鉄「上大岡駅」徒歩3分
＊研修会場には駐車場がございませんので、お車でのご来場はご遠慮下さい。
対象：リーダー候補、リーダーの方、管理者及びご興味のある方。
定員：30名（先着順、定員になり次第、受付を終了いたします。）
受講費用：振興会会員（※）8，000円　／　一　般 10，000円（※会員とは振興会の正会員・賛助会員をいいます。）
受講費（資料代含む）は、当日の受付でお支払い願います。
申込方法：指定の「受講申込書」をFAXまたは郵送にてお申込みください。当振興会ホームページからもお申込ができます。（http://www.kanafuku.jp/）

クレーム対応は、第一印象、第一声が重要。
相手の心を理解し、誠意のこもった言葉を伝える技術を身に付けます。

社団法人　かながわ福祉サービス振興会
〒231-0005　横浜市中区本町2丁目10番地　横浜大栄ビル8階
TEL：045-210-0788　FAX:045-671-0295　担当課：教育事業課
ホームページ　http://www.kanafuku.jp/（受付時間　9：00～18：00　土日祝祭日休み）

参　加　申　込　書

研修名	クレーム対応の基本を学ぶ！	研修番号	9
開催日時	平成22年5月18日(火)10:00～16:30　(受付9:30～)		
会　場	ウィリング横浜　研修室(横浜市港南区上大岡西1－6－1)		

(社)かながわ福祉サービス振興会
(教育事業課)　行
FAX:045－671－0295
〒231-0005　横浜市中区本町2-10
横浜大栄ビル8階

お申込日	年　　月　　日		NO.
法人名*	※会員の方は必ず法人名をご記入下さい。	代表者名	(ふりがな)
事業所名*			担当者
会員の有無*	(　　)会員　(　　)一般	■振興会法人会員の事業所にお勤めの方は、法人名、事業所名を必ずご記入ください。ご不明な方は、当振興会ホームページをご覧ください。アドレス：http://www.kanafuku.jp/	
連絡先*	〈住所〉〒　　－　　(自宅・法人・事業所)		
	〈ファックス〉　－　－	〈電話〉　－　－	
法人サービス詳細	① 特定施設(介護付有料老人ホーム)　② 特定施設(介護付有料老人ホーム以外) ③ 特別養護老人ホーム④ 介護老人保健施設　⑤ 介護療養型医療施設　⑥ 訪問介護 ⑦ 通所介護　⑧ 居宅介護支援　⑨ 地域密着型サービス　⑩ その他のサービス(　　)		
※受講申込みに登録された受講者の個人情報については、適正な管理を行い、研修等事業の円滑な運営のために利用いたします。また、登録された個人情報に基づき、当会から研修等のご案内をすることがあります。ご希望されない場合は、右に○をしてください。			案内を希望しない

＜参　加　者　名　簿＞

お申込合計人数　(　　名)

№	フリガナ * 氏　名 *	ご職業	①参加費	※フォーラムに期待すること、聞きたいことなど‥ご自由にお書き下さい。
1		①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④看護職員 ⑤ケアマネジャー ⑥公務員 ⑦学生 ⑧その他(　　)	1.会員(¥8,000) 2.一般(¥10,000)	
2		①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④看護職員 ⑤ケアマネジャー ⑥公務員 ⑦学生 ⑧その他(　　)	1.会員(¥8,000) 2.一般(¥10,000)	
3		①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④看護職員 ⑤ケアマネジャー ⑥公務員 ⑦学生 ⑧その他(　　)	1.会員(¥8,000) 2.一般(¥10,000)	
4		①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④看護職員 ⑤ケアマネジャー ⑥公務員 ⑦学生 ⑧その他(　　)	1.会員(¥8,000) 2.一般(¥10,000)	
5		①経営者 ②管理者 ③介護職員 ④看護職員 ⑤ケアマネジャー ⑥公務員 ⑦学生 ⑧その他(　　)	1.会員(¥8,000) 2.一般(¥10,000)	

総合計金額 ¥＿＿＿＿＿＿＿＿

今回のセミナーを何でお知りになりましたか？	1.振興会ホームページ　2.WAMネット　3.振興会からのメール　4.FAXチラシ　5.DM　6.新聞広告 7.他の研修に参加して　8.雑誌(　　)　9.会社からの紹介　10.その他(　　)

＜参加方法＞

◆この「参加申込書」に必要事項を記入のうえ、FAX又は郵送にてお送り下さい。
個人でのお申込も可能です。
◆入場券は、連絡先FAXあてにお送りいたしますので、当日ご持参下さい。
◆定員を超えた場合は、会場を変更する可能性もございます。参加予定者へ速やかにご連絡致します。

現在困っていることやセミナーに期待することをご記入ください。　※コメントはセミナー内での参考とし、他では一切ご使用いたしません。