

元オリエンタルランドの研修講師が実践による講義！ 介護スタッフのための苦情対応実践研修 苦情・クレームを慌てず、落ち着いて、正しく対処できる方法！

苦情やクレームは突然訪れます。自分が受けた場合、部下が受けた場合、責任者として受けた場合、電話で受けた場合、直接受けた場合…、様々な場面で迅速な対応が求められます。苦情対応は介護技術と一緒に、理論と技術が必要とされます。この研修では、事例に基づいた苦情をパターン化→経緯にそって、グループワークをしながら対応と対策を学んでいきます。また苦情を未然に防ぐ再発防止策や、お客様の満足度UPへのヒントも検討します。大手企業の専属講師時代に体験した様々な苦情のマル秘対策ノウハウです！

● 対象者：介護職員・介護事務員・ご利用者やご家族と直接または電話などで日常的に接する全ての方々

<p>1. 苦情は何故発生するのか？</p> <p>(1) 苦情とはなかなか言ってもらえないもの (2) 苦情はなぜチャンスなのか？</p> <p>2. よくある苦情・クレームの実例・解釈</p> <p>(1) スタッフ・職員の言動が悪い！</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認知症だから子供相手のような話し方はやめて！ ● 態度が威圧的、指導的な態度でとても不快！ <p>(2) 説明が足りない！</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 何か異変があった時、連絡帳の記載はあるのに、口頭説明がない。都合悪い事を隠してるんじゃないの？ ● 施設都合の変更事項なのに、何も連絡がないの？ <p>(3) 物がなくなった！</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 居室にあった現金が減っている！ ● 独居の父の家に持っていった米が急に減った！ 	<p>3. 苦情対応処法の6ステップ</p> <p>(1) 「傾聴スキル」</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 苦情はまず聴くことから。ここで聴くスキル <p>(2) 2人1組でロールプレイング</p> <p>(3) 「心情心理を理解する」</p> <ul style="list-style-type: none"> ● お客様の気持ちになること <p>(4) グループ内で個人別に苦情を発表しあい、その人の心情心理を推察</p> <p>(5) 「事実確認」</p> <ul style="list-style-type: none"> ● まずは当事者及び関係者に確認すること <p>(6) グループワーク：心情心理を理解することの大切さ</p> <p>4. NGワード 絶対に気をつけたい“この一言”</p> <p>5. 電話での苦情対応テクニック</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 苦情対応処法6ステップによる電話対応
--	---



【講師紹介】高橋尚也(たかはしなおや)先生 SZE代表

オリエンタルランド(東京ディズニーランド)、NTTドコモ、各介護福祉施設、市が運営する協議会にてスタッフ向け苦情クレーム研修、接客マナー研修、コミュニケーション研修などの講師を歴任。株式会社ツクイにて介護スタッフ向け接客マナー、苦情クレーム対応の社内専任講師を務めた後、2010年4月にプロ講師として独立。介護現場での実体験を基にしたわかりやすく丁寧な講義が好評の若手講師。

【日時と会場】 (静岡・東静岡)平成22年8月27日(金)午前10時～午後4時 **グランシップ**
(東京・大井町)平成22年10月8日(金)午前10時～午後4時 **きゅりあん**

【受講料】 7,350円 (1名様)昼食代込み 【定員】 各会場 30名

HP

参加 申込書	法人名 事業所名		TEL	
	請求先 ご住所	〒 (法人宛・個人宛)	FAX	
8月27日 (静岡・東静岡)	参加者 ご氏名	1 2 3 4		
	名	※ご氏名はお申込み後でも変更できます		
10月8日 (東京・大井町)	参加者 ご氏名	1 2 3 4		
	名	※ご氏名はお申込み後でも変更できます		

切り取らずにこのままFAXにてお送りください。

お申し込みは ➡ FAX 048-990-8630

※お申し込み後、参加のご案内および請求書をお送りいたします。

<http://www.1rankup.com>

【企画・運営】アンビシャス株式会社 埼玉県越谷市蒲生西町1丁目3-68 サテライト6ビル3階 TEL:048-990-8639