

## 苦情・クレーム対策研修

福祉・介護事業所における苦情・クレームは「サービスの質」そのものです。現場で、その場でのクレーム対応ができる「対応力」を上げていくためには、自分自身の言動を変えることが必要で、それが組織を変えることとなります。最初(初期)の対応をしっかり行う事でクレームをなくすることができます。

普段から細やかに苦情をすくい上げ、小さな苦情一つひとつを重く受け取って、ていねいに対応し、早期に解決・解消できていれば、利用者や家族と信頼関係が築くことができ、サポーターになって応援していただくことができます。

今年は、昨年同様に株式会社メンタル・パワーサポート代表の丸本敏久氏を講師にお迎えし、「苦情・クレーム対策研修」を開催いたします。講師は、クレーム対応研修やコミュニケーション研修のスペシャリストで、自身の経験を交えて話され、わかりやすく、講師のお話に引き込まれていく講義です。苦情・クレームとどのように向き合い、組織としてどう取り組むべきなのか、また、日常業務の中で職員一人ひとりがどのように業務を進めていくべきなのかなどについて考察していきたいと思っております。多くの皆様のご参加をお待ちしています。参加ご希望の方は、下記申込欄にご記入の上、お早めにFAXにてお申し込み下さい。

### 記

日 時 平成28年10月14日(金) 13:30~16:30 (受付 13:00~)

会 場 兵庫県民会館 303 (神戸市中央区下山手通4-16-3)

電話(078)321-2131

内 容	講 師
「苦情・クレーム対策研修」	株式会社メンタル・パワーサポート 代表 丸本 敏久 先生

\* 定 員 80名(定員になり次第締め切らせていただきます。)

\* 受 講 料 会員 2,000 円(一般 4,000 円) <当日受付にてお支払い願います。>

\* 申込締切日 平成27年10月11日(月)

\* **お申し込み(FAX)078-920-2571**

\* お問い合わせ(電話)078-920-2570

<申込欄>

団体名・事業所名			
住 所	〒 ー		
TEL		FAX	
(ふりがな) 参加者名		役 職 名	
(ふりがな) 参加者名		役 職 名	

◎受講が決定した場合は FAX にてお知らせします。

◎お申込み後、変更がある場合はご連絡をお願いします。

◎本申込書にご記入いただいた個人情報につきましては、研修の運営と各種研修のみ使用します。