● ハードクレーム対応研修 ●

実施期間	令和7年9月5日		
対象者	全職員（※過去にクレーム対応研修〔マッセOSAKAの研修に限りません〕を受講したことがある職員）	定員	30人
目的・内容	ハードクレームを受ける際の心構えを築き、演習を通じて実践的な対応技法を習得する。 昨今頻発している、カスタマーハラスメントにも毅然と冷静・慎重に対応できるチーム対応を体得する。		
講師（敬称略）	結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行・ 取締役 森田 壮		
	9:50 10:00	11:50 12:50	17:00 17:05
9/5 (金)	オリエンテーション	昼休み	ふりかえり（アンケート回答）
	1. ハードクレームの定義 【演習1】ロールプレイング テーマ「ハードクレームの体験と状況収集」 2. ハードクレームに対する心得 3. ハードクレーム対応のステップ		4. 情報収集ステップの知識と技法 【演習2】グループ演習 テーマ「聞くべき情報と聞いてはいけない情報の選別」 5. 諾否ステップの知識と技法 【演習3】グループ演習 テーマ「諾否の具体的なフレーズとタイミングの研究」 【演習4】総合演習 テーマ「ロールプレイング」 6. 研修のまとめ