

苦情対応マネジメント研修

～苦情に対する組織的対応とマネジメント～

概要

苦情解決は、①苦情を大きくしないこと、②苦情を再発させないこと、この2つのポイントが重要です。2つのポイントを踏まえた苦情解決を行うには、組織的な対応や解決を行えるように組織体制を整備する必要があります。この講座は、現場で対応しきれず責任者のところにあがってきた苦情を大きくしないためのポイントと、一度受けた苦情を再発させないように業務改善に活かすポイントを習得する研修です。利用者の声を積極的に聴き、組織的な対応の仕組みをつくらうと思う管理者や責任者の方々に役立つ内容です。

対象

管理者

研修時間

6時間

カリキュラム例

内容	形式
苦情対応の考え方と方法(講義) ・怒りのメカニズム ・苦情発生の要因 ・苦情対応の考え方と対応の基本 (謝罪・傾聴・確かめ・状況説明・解決へのステップ) 苦情対応マネジメント(講義+演習) ・組織としての苦情対応の考え方 ・訴訟を防ぐ苦情対応(リスクマネジメントの観点から) ・苦情対応方針と苦情対応マニュアルの作り方 ・苦情の受付から業務改善までの流れ ・苦情対応マネジメントシステム導入事例(社会福祉法人事例) (規程・マニュアル・記録・委員会・改善方法を仕組みとして紹介)	講義 + 演習
苦情対応ロールプレイ演習 ・苦情対応ロールプレイ ・状況説明を言い訳にしないためのポイント 組織としての苦情対応演習(グループワーク) ・事例演習(苦情の要因分析を行い、業務改善までを検討) ・演習結果の発表と共有 ・福祉現場における苦情対応のよくある悪い例 解説とまとめ	演習