

カスタマーハラスメント対応研修

対象者：一般職員～中堅職員

1. 研修の目的

住民対応において、現在社会的な問題となっている「カスタマーハラスメント」(＝カスハラ)。
この対応は通常のクレームとは異なり、組織全体で取り組むべき内容です。
本研修では「カスハラ」についての理解を深め、実際に対応者となった場合どのように収めていくのか、
その手法を学びます。

2. 研修内容

	内 容
3時間	1. 自身のカスハラ体験を振り返る 【講義・ペアワーク】 1) 過去、対応に苦慮した「カスハラ」体験とは 2) 自身が対応者として行った対応とは？ 2. カスハラが発生するメカニズムとは 【講義】 1) 一般的なクレームとカスハラの違い 2) クレームを申し立てる人の種類とその傾向 3) カスハラ申立者を理解する ■ 自分は常に「正」と考える申立者 ■ 怒りがコントロール出来ない申立者 ～怒りの発生メカニズムと注意すべき申立者の「怒り」 3. カスハラ対応時のルール 【講義】 1) 対応者として気をつけるべき6つルール 2) 対応者としての具体的な聴くスキル ・傾聴 ・アイコンタクトの注意点 ・NG 言葉 4. カスハラ対応するために必要なスキルを身につける 【講義・ペアワーク】 1) 言いにくいことを伝える・依頼する「クッション言葉」 2) 相手の信頼を得る「相槌言葉」 3) こんな時どう返す？ ～ロールプレイング～ 5. 総括 【講義】