


クレーム対応について学ぶ

～クレームの基本を知り、 よりスムーズな対応方法を学ぶ～



私たちはより良い障害者支援のため、日々の実践をしていますが、活動においてクレームに直面し、解決を求められる場面が少なからずあると思います。クレームから避けずにきちんと対応し、相手に納得してもらうためには、クレームの本質、対応の基本を知ったうえで、よりスムーズな対応方法を習得する必要があります。これから起こり得るクレームに対応するための研修を行います。

皆さまのご参加をお待ちしております。

【日 程】 **平成30年11月30日(金)午前10時から午後4時30分まで**

【講 師】 **山川 亮子 氏** <(株)話し方教育センター>

【場 所】 **障害者支援センター松が丘園 3階 研修室**

【対象者】 ① 相模原市内の障害福祉サービス事業所等の職員

② 相模原市内在住で、市外の障害福祉サービス事業所等の職員

※ ②の方は11月16日(金)から募集を開始します。



【申込み方法・その他】

裏面の申込書に必要事項を記入して、11月23日(金)までに、FAXでお申し込みください。



【お問合せ・お申込み】

障害者支援センター松が丘園 福祉研修センター (担当: 井上)

電 話 042(758)2121 , FAX 042(758)7070

【主 催】 社会福祉法人相模原市社会福祉事業団

福祉研修センター 管理運営業務研修 参加申込書



クレーム対応について学ぶ

～クレームの基本を知り、よりスムーズな対応方法を学ぶ～

受講日時	平成30年11月30日（金） 午前10時から午後4時30分まで
会場	障害者支援センター松が丘園3階 研修室
ふりがな	
氏名	
参加区分 <small>(どちらかに○をご記入ください)</small>	① 相模原市内の障害福祉サービス事業所等の職員 ② 相模原市内在住で、市外の障害福祉サービス事業所等の職員
所属先	
職種 <small>(現在の業務についてご記入ください)</small>	(例：生活支援員、相談支援専門員、ホームヘルパー、事務員など)
所属先所在地	
連絡先	TEL FAX

※ FAX送信票をつけずに、11月23日（金）までにお送りください。FAX番号は 042（758）7070 です。

※ 先着順に受け付けします。

定員を超えて受講できない場合のみ、ご連絡いたします。

※ 【お願い】 ご参加の際はなるべく公共交通機関をご利用ください。

