

クレーム対応技術

10月25日(木) 午前10時~午後4時30分

【講師】 大阪保健医療大学 客員教授 橋本 卓也

事業者と利用者の信頼関係を構築するため、クレーム対応の知識と技術を身につけ、適切に解決していく方法を習得します。クレームへの理解と対応について学ぶことで、クレームに対する抵抗感をなくすとともに、クレームに向き合う姿勢や対処法を身につけましょう。

- ◇会場 大阪市社会福祉研修・情報センター 5階 大会議室
- ◇対象者 大阪市内の福祉関係施設・事業所に勤務する職員
- ◇定員 50人(申込多数の場合は抽選)
- ◇受講料 3,000円
- ◇申込方法 FAXまたはホームページからお申し込みください
- ◇申込締切 9月21日(金)午後5時
- ◇受講決定 10月5日までに各事業所あてに受講決定通知を発送します
※10月5日以降も受講決定通知が届かない場合はお問い合わせください

話し方は? 聞き方は?
不当な要求にはどう対応
したらいいの?



◇主催・申込・問合せ先

大阪市社会福祉研修・情報センター
〒557-0024 大阪市西成区出城 2-5-20
TEL (06) 4392-8201 FAX (06) 4392-8272

事例をもとに、グループワークと
ロールプレイをします

FAX 06-4392-8272 <リスクマネジメント研修 クレーム対応技術 申込書>

事業所名			
種別	右の番号	①高齢者福祉関係 ④生活保護施設	②障がい者福祉関係 ⑤その他()
事業所 連絡先	〒	住所	
	電話	FAX	
	参加希望者 (ふりがなも必ずご記入ください)	福祉業務 経験年数	年齢
	ふりがな	年	歳
	ふりがな	年	歳
			職種番号(番号に○をつける)
			①相談職・支援職 ②介護支援専門員 ③介護職 ④保育士 ⑤保健師・看護師 ⑥事務職・管理職 ⑦その他()
備考欄	車いす使用の方、手話通訳、拡大文字資料が必要な方は、その旨をご記入ください。		□割引クーポン利用希望 NO.