

介護施設・介護事業者様向け

クレーム対応セミナー クレーム顧客 をファンに変える 実践的スキル

全国に
講師派遣
致します

誰もが身につけておきたい**初期対応**

誰もがクレーム受付者になる可能性がある！そのための

- お客様のマイナス感情を解消する「傾聴」を**ロールプレイ**で習得！
- 日頃からの**信頼関係構築**と**初期対応の良し悪し**が訴訟を防ぐポイント

講師派遣料(交通費は別途)

管理職編 いずれも 1講習:3時間

スタッフ編 20万円+消費税

セミナー概要(例)

- 介護現場で起きているクレームとは
- クレームの初期対応
- クレームパターン別対応方法
- クレーム対応から生まれた業務改善

セミナー主催者様の声

在宅サービス事業
の研修担当者様



講師が保険会社や弁護士ではなく、私たちと同じ介護事業者なので、身近な事例に納得しました。クレームを訴訟に発展させないための現場スタッフ向け実践的メニューに、「依頼してよかった」と満足です。

老人保健施設
協議会の幹事様



「クレーム対応研修」は会員施設のニーズが非常に高かったので企画しました。現場での「ある・ある」事例に基づいた内容だったので、対応力に自信が付きました。

実績多数！ホームページをご覧ください

お申込み・お問い合わせは

東京海上日動ベターライフサービス(株)

TEL 03-5717-1812

FAX 03-5717-1833

URL

<https://www.tnbls.co.jp/>