講義内容

施設名	希望の館	所　属	通所リハ
職　種	介護福祉士、ケアマネージャー	氏　名	正岡　慶彦

講義、研修タイトル	クレーム処理について
分野・キーワード	クレーム、苦情、接遇
対　象　者	一般

講義内容・概要

クレーム処理の実際について

1、クレーム、苦情とは

2、実例から考える

3、ロールプレイから学ぶ

※主に、ロールプレイから学び、クレーム処理の実際について理解を深める。

※クレーム処理についての伝達講習も兼ねる。

必要時間	40～50 分程度	対象人数	特になし。
準備物	パワーポイント使用します。パソコン、スクリーン等		

備考、その他