

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/>

講師派遣のお申込書

該当するものに
チェックを
入れてください

<input type="checkbox"/>	リスクマネジメントセミナー
<input type="checkbox"/>	クレーム対応セミナー
<input type="checkbox"/>	人材育成セミナー

全国に講師派遣
致します
(旅費交通費実費)

■ご留意事項：当社のセミナーは医療サービス・障がい者向けの介護サービスには対応しておりません■

会社・団体名	フリガナ	
ご担当者様 氏名	フリガナ	ご役職・職種
	()	
ご連絡先	TEL	FAX
	メール アドレス @	携帯電話 *任意記入
ご住所	〒 -	
サービス種別	<input type="checkbox"/> 居宅介護支援 <input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 訪問入浴介護 <input type="checkbox"/> 通所介護・通所リハ <input type="checkbox"/> ショートステイ <input type="checkbox"/> 訪問看護 <input type="checkbox"/> 介護老人福祉施設 <input type="checkbox"/> 介護老人保健施設 <input type="checkbox"/> 介護療養型医療施設 <input type="checkbox"/> 有料老人ホーム <input type="checkbox"/> グループホーム <input type="checkbox"/> サ高住 <input type="checkbox"/> 居宅療養管理指導 <input type="checkbox"/> 小規模多機能 <input type="checkbox"/> ()	

希望日程	第1希望 月 日 ()	第2希望 月 日 ()
希望時間 *アレンジ可能	セミナーの所要時間は基本2時間 例) 14:00~16:30 (挨拶・休憩・質疑応答含む)	
開催会場	最寄り駅	徒歩 分 バス 分
想定職種・定員	職種	定員 名 ~ 名

その他ご相談事項

- 本申込書に記入いただきます個人情報「セミナー講師派遣」及び「セミナー運営」のため東京海上日動ベターライフサービス株式会社が使用いたします。
- 上記利用目的に同意のうえ、ご記入をお願い致します。

東京海上日動ベターライフサービス株式会社 ソリューション事業部 セミナー担当

FAX 03-5717-1833