

クレーム対応実践講座

～基本的な考え方と具体的対応～

クレームが発生した際、初期対応を誤ると、大きな決裂に発展してしまい、保護者との関係や生徒の成長等に強い悪影響を及ぼすことがあります。

一方で、起きてしまったクレームをうまく受け止めることで、信用信頼に繋げ、よりよく教育活動に還元できるケースは多いです。

本講座では、クレームを生まない日頃からのコミュニケーションスキルについて、またクレームが起こってしまった時の考え方、具体的対応についてお伝えしていきます。



本講座のゴール

- ①クレーム対応の基本的スキルの獲得
- ②クレーム対応に自信が持てる

講座内容

- ①講義
- ②ケーススタディ
- ③ロールプレイング

大阪会場

10/火
24
18:00～20:00

会場 KITENA新大阪 604号室
(新大阪駅より徒歩2分)

費用 11,000円/(税込) ※私学マネジメント協会の会員校の場合は3名様まで無料となります。

講師



あつみ こうた
熱海 康太

コアネット教育総合研究所
横浜研究室 主任

Profile

公立学校（神奈川県小学校4校）、私立学校（桐蔭学園小学校）において、担任教諭として10数年、子どもたちの指導に当たる。この間、多くの執筆をしたり、セミナー講師を務めたりし、大局的な視点でも学校教育に関わってきた。著書に『学級経営と授業で大切なことは、ふくろうのぬいぐるみが教えてくれた』（黎明書房）、『子どもに伝えたいお話100』『6つの声を意識した声かけ50』（東洋館出版社）他教育書、児童書など多数。

お申込みについて



左の二次元コードまたは下記のURLから私学マネジメント協会のホームページにアクセスし、「セミナー申込み」へ進んでください。

申込フォームに必要事項をご入力の上、送信してください。

受付完了後、ご入力いただいたメールアドレスに「受付完了メール」が自動送信されます。

数時間たっても受信しない場合は、お手数ですが、再度お申込みください。

私学マネジメント協会

<https://www.school-management.jp/>

ご請求について

開催終了後に受講料の請求書をお送りします。(会員校は無料)

期日までにキャンセルのご連絡がない場合は、受講料を請求させていただきます。

(詳細は受付完了メールをご参照ください)

私学マネジメント協会とは

新しい学校経営を創造する機関として2010年4月より発足いたしました。

「実際に役に立つ」情報や知識を学ぶ機会として、多くの会員校にご賛同いただき、積極的に活動に参加していただいております。本協会では「本当に学校に効果的なマネジメントとは何か」を追求し、「マーケティング」「経営戦略」「組織・人事」「マネジメント」この4つの分野に関する効果的なサービスをご提供いたします。

運営事務局を務めるコアネット教育総合研究所(株式会社コアネット)は、中学受験のための学習塾「日能研」を運営する株式会社日能研関東のグループ企業です(1998年設立)。

会員校抜粋

滝学園

大阪女学院中学校・高等学校

関西大学中部

関西学院中学部

近畿大学附属高等学校・中学校

四天王寺高等学校・四天王寺中学校

同志社中学校

武庫川女子大学附属中学校・高等学校

六甲学院中学校・高等学校

鷗友学園女子中学高等学校

海城学園

共立女子中学高等学校

品川女子学院

洗足学園中学高等学校

日本女子大学附属中学校

本郷中学校・高等学校