

保育事業者向け

WEB
セミナー

無料

ヘビークレームへの 対応策セミナー

カスタマーハラスメントから職員を守るには

2024.11.12 (火) 13:30～15:00

保護者による限度を超えたクレームの対応に苦慮している保育施設は多いのではないのでしょうか？一般的にクレーム対応はベテランの職員でも難しいと言われており、理不尽で執拗な要求や、ハラスメントとも思える職員への行動によって、職員が疲弊し、業務に支障が出ているといったこともお聞きします。なぜ、このような要求を突き付け、職員に対してハラスメントまがいの行為をするのでしょうか？また、施設はなぜこのような限度を超えた要求を毅然とした態度で拒否できないのでしょうか？

本セミナーでは、保護者からの限度を超えたクレームから職員を守り、正常な施設の業務運営を維持するために、ヘビークレームへの対応策について解説いたします。ぜひご参加ください。

対象

経営者・園長・
管理者の皆さま



方法

ZOOMによる
オンライン配信



内容

- 01 保護者による限度を超えたクレームの実態
- 02 ヘビークレームの種類と申立者の特徴
- 03 ヘビークレームへの備えと対応



※ヘビークレームとは、職員の著しい負担となる身勝手に理不尽な要求をいいます

