**eラーニング課題**

**誰でもわかる　クレーム対応基礎知識**

氏名(　　　　　　　　　　　　　　　　)

1. 普段の業務でクレーム対応の際に気を付けていることや意識していることを、理由とともに述べてください。

クレーム対応未経験の方→講座を通して、クレーム対応において重要だと思った点を理由とともに記述してください。

1. 「クレーム対応に役立つスキル」について、普段の業務で実践できているかどうか振り返ってみてください。また、講座内容を踏まえたうえで必要だと感じた部分を実践し、その経緯・結果や今後の改善点を記述してください。

クレーム対応未経験の方→講座内のケーススタディにおいて、それぞれのケースにおいてどのスキルを使えば良い対応ができるか理由とともに記述してください。

1. 「クレーム対応を実践に活かす」のケーススタディについて、講座内容とご自身の経験を踏まえたうえで、ご自身ならどのような対応をするかについて理由と記述してください。

クレーム対応未経験の方→それぞれのケースの良い例・悪い例において、クレーム対応がうまくいった理由とうまくいかなかった理由をそれぞれ記述してください。

1. 講座全体を通して、十分なクレーム対応には何が重要かを記述してください。また、そのために今後身につける必要があるものを、ご自身の現在のクレーム対応のスキルを踏まえて記述してください。