

〈 苦情対応の姿勢 〉



苦情対応時の姿勢とは・・・。

- 「正論」や「こちらの都合」を押し付ける前に、相手の話を聞こうとする姿勢が必要。



- 正しい・間違いではなく、「家族の感情」を汲み取ろうとする姿勢。

- 「利用者様の為に真剣になっている御家族を敬おう」とする姿勢。

- 汲み取った上で、謝罪すべき所を謝罪する姿勢。



- 利用者様の為に家族・職員の二人三脚で歩んでいこうとする姿勢。



『苦情対応時の姿勢』とは、凄く難しいですね・・・。

