

実例で学ぶ!

すべてのクレームは解決できる!

ハードクレーム対応マニュアル

～警察OBのプロに訊く、危機管理意識と問題解決術～

世はまさに大クレーム時代。クレームへの対応を誤ると顧客の信頼を失うばかりでなく、企業を揺るがす大問題へと発展することも考えられます。クレームは「神の声」であり、顧客の声を聞く絶好の機会です。適切で素早い対応を行うことで、顧客との信頼関係はより強固なものとなります。

この研修では、警察OBの講師が、様々な実例を交えてハードクレームを解決するテクニックと、組織として対応しなければならないリスクマネジメントのノウハウを解説いたします。多数ご参加下さい。

【講師】

(株) 援護システム
代表取締役 援川 聡 氏



【プロフィール】

昭和31年広島県出身。大阪府警OB。昭和54年に大阪府警察官拝命、平成7年に退職。元刑事の豊富な経験を生かし、特殊クレームや悪質クレーム、事件、事故の解決を多数手掛ける。すべてのクレームは解決できると豪語するクレーム対応の専門家。日本フェンストア協会中国支部危機管理部アドバイザー、NPO法人地域安全協会副理事長。著書に「クレーム処理のプロが教える、断る技術」がある。

《研修内容》

1. クレーム時代
(1)社会の閉塞感 (2)改革競争の中
(3)企業不正の連続発生 (4)報道と訴訟社会
2. 顧客意識の変化
(1)期待と思い入れ (2)情報化の時代
(3)武器を手にした弱者 (4)文句言った者勝ち
3. クレームの現状
(1)クレームの何故 (2)「天の声」と「落とし穴」
(3)対応の理想と現実 (4)顧客満足 CS の限界
4. 失敗から学ぶ
(1)重大情報の見過ごし (2)後手の対応
(3)自己保障と隠蔽 (4)独自判断と隠蔽
5. 事件から学ぶ
(1)クレームに絡む事件(殺人、暴行、脅迫)
(2)お礼参りと見えない恐怖 (3)反社会的団体手口
6. 特殊クレマーの手口
(1)百戦錬磨 (2)怯え恐怖心パニック
(3)機関誌購入・賛助金 (4)カモを見抜きとことん追求
7. 悪質ハードクレーム対応要領
(1)護身術、理論武装 (2)理不尽な要求のかわし方
(3)ギブアップ土下座 (4)迅速対応と誠意
8. 組織の体制整備
(1)個人責任とチームワーク (2)明確な方針
(3)重要な初期対応 (4)マニュアルとガイドライン
9. 信頼を得るクレーム解決術
(1)類似と見極め (2)タイプ別の対処法
(3)法律と弁護士 (4)グレーゾーンでの攻防
10. 上手な警察相談
(1)事件とクレームの狭間 (2)キーワード
(3)正式届出と相談 (4)110番通報と緊急度合い
11. すべてのクレームを解決するために
(1)21世紀型チームワーク (2)積極的に放置するテクニック
(3)備えあれば憂いなし
12. 事例研修と質疑応答

◆と き◆平成19年10月16日《火》

19:00～21:00

◆と ころ◆柳井商工会議所1階 会議室

◆受講料◆(会議所・ユーザ協会の)

会員1,050円

非会員2,100円(当日ご持参下さい)

◆定 員◆50名(定員になり次第しめきります)

◆申込方法◆10月9日《火》までに申込書でお申し込みください。

◆駐車場◆市営柳井駅前有料駐車場・郵便局前えびす駐車場(共に1時間200円)をご利用下さい。

◆主 催◆柳井商工会議所・

(財)日本電信電話ユーザ協会

柳井・大島地区協会

◆対 象◆事業主・従業員対象

※以外の方でも大歓迎!

柳井商工会議所行き(TEL:22-3731 FAX:22-8811)

「実例で学ぶ!ハードクレーム対策マニュアル」セミナー申込書

H19.10.16

事業所名:	TEL:
受 講 者 名	③
①	④
②	⑤

※ご記入頂いた情報は、商工会議所から所属企業への連絡及びセミナーの実態調査・分析に利用いたします。