

「会社」と、そして何より、「あなた自身」を守るための 危機管理の専門家から学ぶ クレーム対応総合講座

NHK「クローズアップ現代」出演・日本の人気講師ランキング3位(日経産業新聞「啓発に効く講演会選び」)の講師に学ぶコツとワザ

最近の「クレーム」は以前にも増して過激で、時にクレーム自体が犯罪ですらあるケースが増えてきました。コミュニケーションの工夫は大切ですが、それだけでは会社もあなた自身も守りきれず、組織的な対応が必要になる強烈なクレームも多数あります。

本講座では、多くのクレーム研修で不十分な「クレームが起こる前の備え」から「クレーム発生中の対応」「事後の対策」まで、ソフトなコミュニケーション対応とハードな法的対応につき、総合的にポイントを解説。

クレーム対応の初心者から上級者、担当者から管理職・経営者まで幅広い層を対象に、「攻め」と「守り」と「切り返しワザ」のポイントをお伝えします。

セミナー概要

日時 2017年 7月 14日 (金) 10:00 ~ 17:00

会場 大阪商工会議所 北支部2階 (南森町・大阪天満宮)

受講料 会員24,690円/一般37,030円 (テキスト代・税込)

日本マネジメント総合研究所合同会社

理事長 公認不正検査士 戸村 智恵 氏

講師

大阪出身。早大卒。米国 MBA(経営管理学修士)修了。国連勤務の専門官として国際的な問題・紛争のタフな交渉を笑顔でピンバシと担当。退官後、民間企業役員として人事総務統括・監査統括、経営行動科学学会理事、JA 長野中央会顧問、上場 IT 企業アドバイザー等を歴任。電力・ガスなど大手企業の役員から中堅中小企業の一般職・ベンチャー企業経営者・医療福祉機関、弁護士・公認会計士・税理士などの専門家なども指導。著書 30 冊。テレビ・新聞・雑誌等への出演や連載・寄稿など多数。テレビ朝日「そうだったのか!池上彰の学べるニュース」番組監修者として解説の指導も担当。

プログラム (一部変更する場合があります)

- 「お客様は神様です」は本当か?
 - お客様は神様だとしてもお払いすべき「神様」もいる
 - お払いの儀式=クレマーをそもそも寄せ付けにくい雰囲気づくり
 - 良いクレームと悪いクレームの見分け方・活かし方・対処術
 - 知って安心!「契約の自由」等の「法律を味方につける」対策
- クレーム対応でのソフトなコミュニケーション術
 - クレームの「やりとり」で必須となる「3つの原則」
 - 揚げ足を取られないための「文面に残らないメッセージ」の送り方
 - 攻めの「おもてなし」:愛される会社・店舗・組織づくり
 - 守りの「おもてなし」:そもそもクレームを遠ざける積極的な備え
- クレームの「やりとり」でのコツ・工夫・切り返しワザ
 - 「誠意を見せる!」へのかきこい対処と切り返しワザ
 - なぜハードクレマー対応は長期戦に持ち込む方が良いのか?
 - クレマーの「5つの急所」を突く:攻めのクレーム対応
 - クレマー撃退の「3つの奥義」
- 超実践!クレーム対応の即戦力UP演習 (演習+即戦力アドバイス)
 - 超実践演習①
こんな時あなたならどうする?講師とのクレーム実践ロールプレイ
 - 超実践演習②
こちらが有利/不利な時のコミュニケーション術と法的対応の検討
 - 超実践演習③
攻めと守りの幅を広げるボキャブラリー・対処策のネタ作り
 - 超実践演習④
クレーム対応のストレスをどう解消する?
- まとめ&質疑応答

申込方法・注意事項・お問合せ

①下記欄にご記入のうえ FAX でお申し込み下さい。申込み後3営業日以内に受付確認のご連絡を、開講2営業日前に受講票を原則メールでお送りします。受付の確認や受講料が届かない場合は下記までご連絡下さい。

②受講料は下記に開講2営業日前迄にお振込み下さい。それを過ぎてのキャンセルは受講料の返金はいたしかねます。

りそな銀行大阪営業部 当座 0808726	・口座名 大阪商工会議所 オオサカシヨウコウカイギ ショ
三菱東京UFJ銀行瓦町支店 当座 0105251	・ご依頼人番号 9080100000 の10桁と貴社名をご入力下さい。
三井住友銀行船場支店 当座 0210764	・振込手数料は貴社にてご負担下さい。左記銀行と埼玉りそな銀行の本支店のATMからのお振込は手数料不要。

③講師業・工業・コンサルタント業等、講座の進行を妨げたり他の受講者の迷惑となる行為がある(あった)方、反社会的団体の構成員と認められる方は、受講をお断りします。

④ご記入頂いた情報は大阪商工会議所からの各種連絡・情報提供のために利用するほか講師に参加者名簿として配布します。

◎主催・お問合せ:大阪商工会議所 研修担当 TEL:06-6944-6421 FAX:06-6944-5188

この用紙のまま 06-6944-5188 にFAXしてください

会社名						会員番号		
所在地	〒					業種		
						従業員数	人	
フリガナ 受講者名	年齢	歳	性別	男・女	所属部署・役職			
	受講者メールアドレス							
連絡担当者名						連絡担当者所属部署・役職		
連絡担当者メールアドレス						TEL	FAX	
受講料	人分	円を	月	日	銀行へ振込予定			
受講票について	<input type="checkbox"/> 受講票は連絡担当者気付けでメール希望 <input type="checkbox"/> 受講票は受講者本人宛でメール希望 <input type="checkbox"/> 受講票はFAXで送信希望							