

2013年7月

無料

危機管理セミナーのご案内

クレーム対応の基本エッセンス
～危機管理的顧客対応要領5ヶ条～

インターネットの発展にともなって、企業に寄せられるクレーム等の質も変化してきました。

一方で、近年 SNS 等の急速な発展・普及により、対応のミスが商品やサービスの評判に直結する時代となっています。このような中で、企業の皆さんは、悪質クレームやゴネるお客さまへの対応に苦慮されているものと思います。

・・・とは言え、相手はお客さまですから、打ち負かすことはできませんし、その必要もありません。要は不当な要求に屈さなければ良いのです。

このような難クレーム・不当要求対応でミスをしないための解決の糸口は、既に皆さんのスキルの中にあります。必要なのは、既に皆さんのスキルの中に散らばっているピースをロジカルかつ体系的に整理し、基本となるエッセンスを明確にして、“使えるスキル”とすることです。

当社では、会員企業の皆さんからご相談いただいた難クレーム・不当要求対応を数多く支援してまいりましたが、当社が誇る不当要求対応のエキスパート（リスクマネージャー）の対応ノウハウを精査し、体系的に整理してシンプルな5つのエッセンスにまとめました。

困ったときにこそ、基本に戻ってみませんか？

本セミナーは、“5つの基本エッセンス”と、“不当な要求に屈しない危機管理的発想”をご確認いただくとともに、皆さんがお持ちのスキルを対応の現場で真に使えるスキルへとレベルアップしていただくための内容となります。

お客さま相談室のご担当者、店舗等で顧客対応にあたっている方、営業担当として顧客対応にあたっている方、顧客対応の基本を確認し、対応スキルを高めたい方などのご参加をお奨めします。

たくさんの皆さまのお越しをお待ちしております。

【講師プロフィール】

株式会社エス・ピー・ネットワーク 総合研究室 西尾 晋(ニシオ シン)

2001年1月、株式会社エス・ピー・ネットワーク入社。

悪質クレームや反社会的勢力対応、危機管理広報等のクライシス対応支援を数多く手がける他、コンプライアンスや反社会的勢力対応、内部統制、株主総会、事業継続マネジメントシステム等に関する危機管理コンサルティング、企業危機管理アカデミーや外部オープンセミナー、大学での講義まで幅広く担当する。

現在、総合研究室にて、各種危機管理コンサルティングに携わる一方で、企業危機管理に関する各種事象やリスク対策の研究、各種原稿の執筆を行う。また、千葉科学大学大学院博士課程危機管理学研究科にて、実践的危機管理に関する研究を行っている。

悪質クレームへの対応経験を踏まえて、その実践的ノウハウを5つにまとめて体系化した危機管理的顧客対応要領5ヶ条に関するセミナーは、満席になるなど好評を博している。

開 催	日:2013年7月30日(火)
時 間	間:14:30~16:30(受付は、14:00より)
セ ミ ナ ー 会 場	場:札幌全日空ホテル23階 白樺(しらかば) 札幌市中央区北3条西1丁目2-9
地 址	図: http://www.anahotel-sapporo.co.jp/access/
定 員	員:40名
参 加 費	費:無料

◎ご出席、ご欠席にかかわらず、電子メールかFAXのいずれかでご返信ください。

電子メール：infodesk@sp-network.co.jp

FAX番号：011-631-1802

ご出席の場合、ご出席になる方の「貴社名」「氏名」「部署名・役職名」「電話番号」「FAX番号」「メールアドレス」をご記入ください。FAXでのご連絡は、ご返信フォームをプリントアウトいただき、必要事項をご記入の上、FAX返送願います。

なお、定員に達し次第、〆切とさせていただきますのであらかじめご了承ください。

お問い合わせ:株式会社エス・ピー・ネットワーク
札幌営業所 担当:佐藤和弥 011-631-1801

2013年7月 危機管理セミナー ご返信フォーム

◎下記の表にご記入の上、下記FAX番号までご返送ください。



011-631-1802

★ なお、他会場へのご参加も可能です。(ただし、内容は本会場と異なる場合がございます)
全国に事業拠点などを置かれている会員企業の皆さまや、出張等により他地域での開催に参加されたい場合など、ご希望により各会場へご参加いただくことも可能です。他会場の開催内容やお申込みは、SPクラブメンバーズサイトの下記URLアドレスにて、随時ご案内しております。

https://www.club-spn.com/seminar/seminar_index.html

※該当するほうにチェックマークをご記入願います。

セ ミ ナ ー ご出席 ご欠席

貴社名			
	ご出席者①	ご出席者②	ご出席者③
部署名 役職名			
氏名			
電話番号			
FAX番号			
メールアドレス			

◎上記、ご登録内容には個人情報が含まれております。この個人情報は、「SPクラブ危機管理セミナー」に関する事柄のみに利用し、登録後は、弊社からのサービスとして定めた、情報提供やその他ご案内事項等に利用させていただき、その他の目的には一切利用いたしません。また、本人の同意なく第三者に提供することは一切ございません。(但し、法令に定められた例外事項に該当する場合は除きます) 取得した個人情報は、弊社において、安全管理措置に基づいて適正かつ厳重に保管させていただきます。

株式会社エス・ピー・ネットワーク
個人情報管理責任者 TEL:03-6891-5559

株式会社エス・ピー・ネットワークは、一般財団法人日本情報経済社会推進協会(JIPDEC)よりプライバシーマークの付与認定を受けています。

プライバシーマークは、JIS Q 15001:2006 に適合した個人情報保護マネジメントシステムのもとで個人情報を適切に取扱っている事業者が付与されるものです。



お問い合わせ:株式会社エス・ピー・ネットワーク
札幌営業所 担当:佐藤和弥 011-631-1801