

クレーム対応の「超」基本エッセンス

エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条 (ミドルクライシス® マネジメント Vol.2) 株式会社エス・ピー・ネットワーク著

出版記念セミナーのご案内

セミナーの内容

インターネットの発展により、お客様から企業に寄せられるクレーム等の質が変化している一方で、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、皆様は、悪質クレームやゴネるお客様への対応に苦慮されているものと思います。

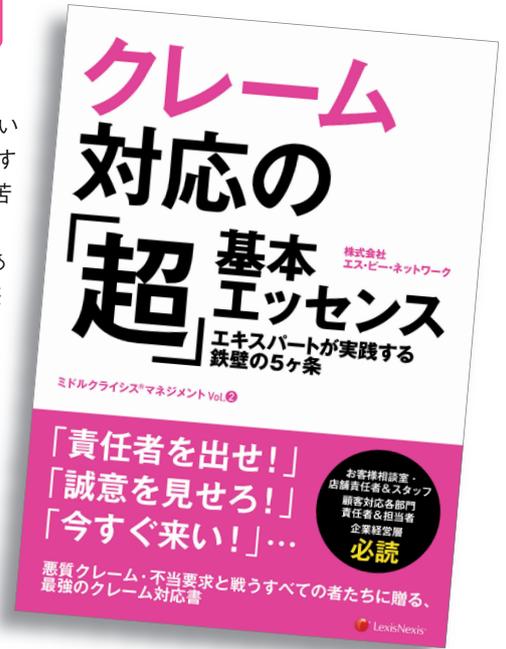
このような難クレーム・不当要求対応でミスをしないための解決の糸口は、すでに皆さんのスキルの中にあります。負けないために必要なのは、皆さんのスキルの中に散らばっているピースをロジカルかつ体系的に整理し、基本となるエッセンスを明確にして、使えるスキルとすることです。

当社では、会員企業の皆様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、この度、『クレーム対応の「超」基本エッセンス～エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条』として出版させていただくこととなりました。

不当要求は種々のロスを生みます。不当要求に屈してしまいロスを生まないために、今こそ基本に戻ってみませんか。本セミナーでは、5つの基本の概要と負けないための危機管理的発想をいくつかご紹介いたします。

対象

お客様相談室のご担当者様、店舗等で顧客対応に当たっている方、営業担当として顧客対応に当たっている方、顧客対応の基本を確認し対応スキルを高めたい方 等
※SPクラブ会員以外の企業の方等、一般の方もご参加いただけます。



日時 2014年2月19日(水)
14:30～16:30
(受付開始14:00～)

会場 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)

受講料 **A** SPクラブ会員企業
1名あたり 2,000円(セミナー資料・書籍代込/税込)
B 一般参加者
1名あたり 3,000円(セミナー資料・書籍代込/税込)
※受講料は会場にてお支払い下さい。

募集人数 40名

参加ご希望の方は、下記に必要事項をご記入の上、FAXにてお申込みください。

本セミナーに関するお問合せ

TEL:011-631-1801 (札幌営業所)

セミナー骨子

- I. 顧客対応をめぐる社会環境の変化と顧客対応リスクとそれを踏まえた企業の対応
- II. 顧客対応の基本と危機管理的顧客対応要領5ヶ条
- III. パターン別実践対応要領～5ヶ条をベースとして
- IV. 電子メールでの対応上の留意点
- V. 顧客対応プロセスの標準化の必要性和5ヶ条の内部統制的意義
- VI. 5ヶ条の視点からみた事案対応のポイント
(※内容は変更となる場合がございますので予めご了承ください。)

講師略歴

熊谷 信孝 (Nobutaka Kumagai)

株式会社エス・ピー・ネットワーク 代表取締役副社長

福島大学経済学部卒業後、警視庁にて約15年間、主に反社会的勢力による企業対象暴力・民事介入暴力の対策・企業指導に従事。その後、平成10年に株式会社エス・ピー・ネットワークに入社。現在は代表取締役副社長として企業危機管理体制構築の実務指揮を執る傍ら、全国各地の証券取引所や商工会議所をはじめとする団体や企業からのニーズに応える形で、危機管理意識を啓発するための講演を多数行っている。

お申込書

2/19(水) 出版記念セミナー(札幌) FAX:011-631-1802

| | |
|-------------------|---|
| (フリガナ) お申込者氏名① | 会社名 |
| (フリガナ) お申込者氏名② | 部署(代表の方) |
| (フリガナ) お申込者氏名③ | 役職(代表の方) |
| 所在地 〒 | |
| お電話番号 | FAX |
| E-mail(代表の方) | どちらかを○で 囲んでください SPクラブ会員企業 ・ 一般参加者 |

◎本セミナーのお申込みに関して、株式会社エス・ピー・ネットワークより、お電話、FAX、メールで、ご連絡をさせていただく場合がございます。

◎ご記入いただきました個人情報は、本セミナーに関する目的にのみ利用いたします。

個人情報保護方針につきましては、当社Webサイト (<http://www.sp-network.co.jp/course.html>) をご覧ください。

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

© 2013 Security Protection Network Co.,Ltd. All rights reserved.