

クレーム対応から離れて本業に集中するために！ 悪質クレーマー・反社会的勢力対応講座

予測がつかない行動に出る悪質クレーマー。大声で怒鳴ったり、早口でまくし立てたてられると、冷静な判断ができなくなります。本講座では悪質クレーマーの判断基準・手口、苦情対応の基本、企業としての対応策の指針、交渉方法などについて、数多くの悪質クレームを解決してきた講師が、具体的な事例やロールプレイを交えて解説します。ぜひご参加ください！

日時 平成27年 **8月20日(木) 13:30~17:00**

会場 広島商工会議所 2階 202号室
広島市中区基町5-44 ※駐車場・駐輪場はありません。

対象 経営者、管理職、営業部、総務部担当者など

参加料 会員(広島商工会議所) 5,140円、一般 10,280円
※テキスト代・消費税を含みます。

申込方法

参加申込書によりFAXまたは郵送にてお申込みください。講座実施日の2週間前より順次、受講証と請求書を参加者にお送りいたします。ご送付いたします請求書及び振込用紙により、指定期日までに本所あて参加料をお振込みください。※会場定員数に到達次第、申込受付を終了いたしますので、お早めにお申込みください。

講師

弁護士法人広島メープル法律事務所
弁護士 **中井 克洋** 氏



◆プロフィール◆昭和37年広島県生まれ。修道高等学校卒、東京大学法学部卒。生命保険会社勤務を経て、司法試験合格、平成6年に広島弁護士会登録。2年間の勤務弁護士を経て独立する。平成20年に個人共同事務所を弁護士法人に改組、現在に至る。民事介入暴力問題・企業対象暴力問題に精通した専門家であり、上場企業など、数多くの企業、団体、自治体関係機関の法務顧問を務める。平成21年度広島弁護士会副会長、平成22年度中国地方弁護士会連合会副理事長などの要職を歴任。現在、広島弁護士会民事介入暴力問題対策委員会委員長(平成20年~)、日本弁護士連合会民事介入暴力対策委員会副委員長(平成16年~)。(取扱分野)民事・商事・家事全般。特に交通事故事案(特に高次脳機能障害など重度障害事案)とクレーマー対策を中心とした企業法務がライフワーク。

1. 具体的事例から
 - ①よい例、悪い例
2. 悪質クレームとは
 - ①手口による類型
 - ②目的や特徴による類型
 - ③悪質クレームに屈することによるリスク
3. クレーム対応の基礎
 - ①対応の基本(クールダウンの方法)
 - ②組織としての心構え、考え方
 - ③警察、弁護士など関係機関との連携の取り方とタイミング
4. 担当者の基礎
 - ①心構え
 - ②録音録画について
 - ③具体的場面ごとの対応要領
5. ロールプレイングによる練習

お問合せ・お申込先

広島商工会議所 中小企業振興部 人材開発チーム 沼田
〒730-8510 広島市中区基町5-44
TEL(082)222-6691 FAX(082)222-6006
E-mail:hiroshima@hiroshimacci.or.jp

FAX 082-222-6006 悪質クレーマー・反社会的勢力対応講座 参加申込書

会社	名称			
	所在地	〒 -		
	TEL	() -	FAX	() -
	ご担当	※ご記入がない場合、参加者に受講票・請求書を発送いたします		
	業種			
備考	会員(広島商工会議所) ・ 一般(該当を○印)			

氏名	所属部署	役職
参加料(@ 円) × (名) = (¥ 円)		

※本申込書にご記入いただきました情報は、本事業における本人確認、参加者名簿・参加料請求書・受講証の作成、本所からの各種連絡・情報提供のために使用いたします